การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนงาน P1-P11

สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ กองระบบงานธุรกิจ

คำนำ

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

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานภายในให้ กฟภ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟภ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟภ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และ เรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
ตุลาคม 2556

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)	67
กระบวนงานการจดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างแผนกเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ลื่นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน และมีการควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด

1.3 เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน

1.4 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ

1.5 พัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

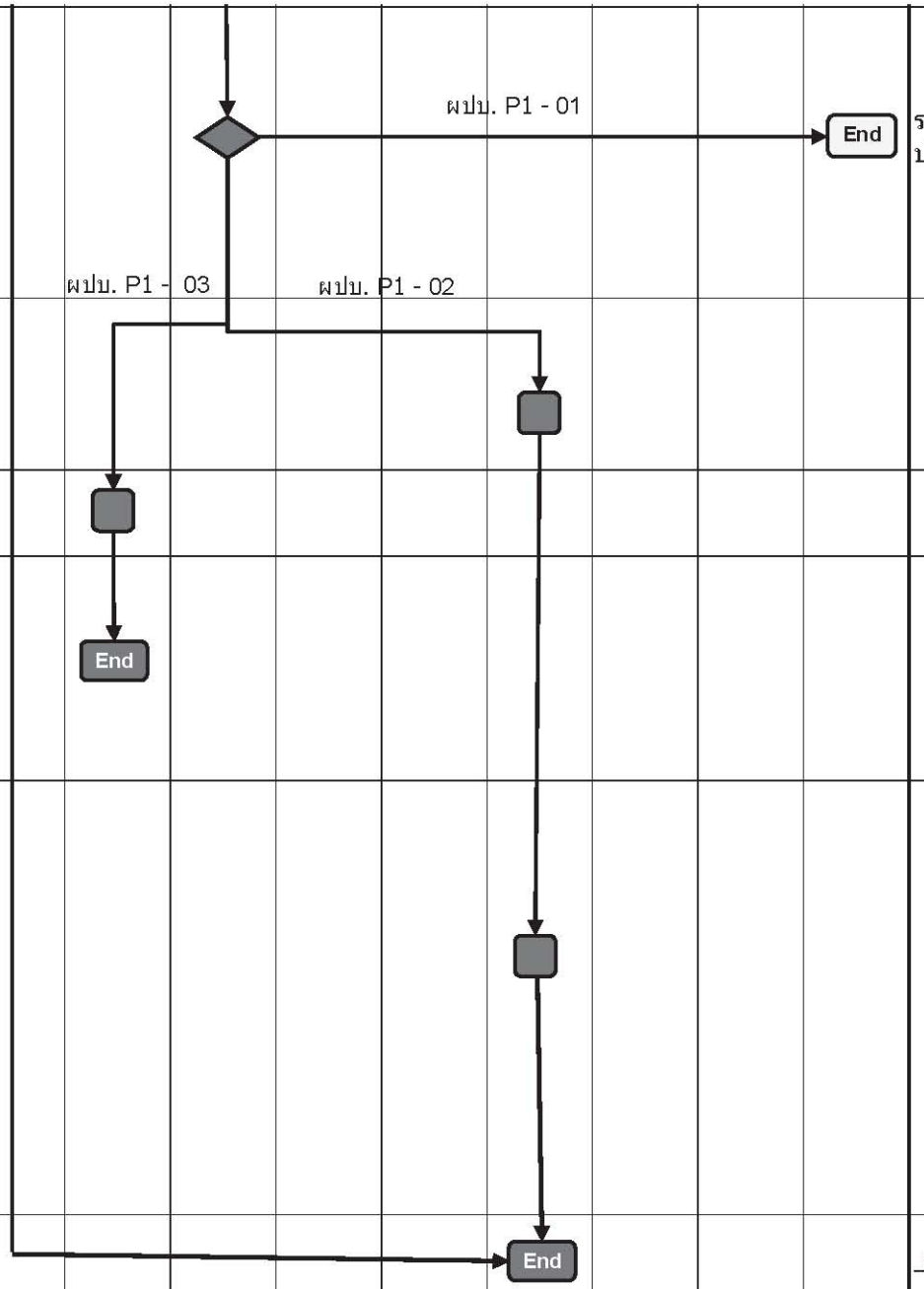
คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ กฟภ. คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) จำนวนทั้งสิ้น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

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

กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
							P7 P8				
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)						Start				ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน							ผบป. P1 - 02, 03,			
3	**กรณีที่ 1** รับชำระเงินต่างหน่วยงาน									End	
	- กองการเงิน - ต่างสาขา										ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line /แฟกซ์ ส่าเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)				ผบป. P1 - 04						ใบเสร็จรับเงิน
4	**กรณีที่ 2** รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ										
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ										รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ zwmr 021
	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผมต. P1 - 01								
	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. กฟจ. กฟอ. / ผบง.กฟส. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)					ผบป. P1 - 01					เล่มใบรับฝากเงินและรายงานzwmr 021
	ผมต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง										สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์(กง.120-ป56)

	พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯมอบให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมบันทึกหมายเลข **PEA** และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)		รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56), ใบรับฝากเงิน
	พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินฯให้ ผปบ. กฟจ.อ. / ผบง.กฟส.		สำเนาใบรับฝากเงิน
	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมต.ในวันทำการถัดไป		
	ผมต.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟกับรายงานการรับฝากเงินฯและสมุดคุมหมายเลข **PEA** แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ **(ZWMR 021)**		ZWMR021
	พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟ ผบป.กฟจ. อ. /ผบง.กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ **(ZWMR021)** ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ **BPM** โดยประทับตรายางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่งพร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ		สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021
	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน		สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน

กระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้รับบริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบป.	**1**		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบป.	**2**		รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			
			กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
		ผบป. P1 - 02	- กองการเงิน	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- กองการเงิน	
			- ต่างสาขา	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างสาขา	
		ผบป. P1 - 03	- ต่างเขตฯ	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างเขตฯ	
			กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ			
ผบป.	**3**	ผบป. P1 - 01	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผอนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟผอนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์		
			หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. กฟจ. กฟอ. / ผบง.กฟส. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)			
ผบป.	**4**	ผบป. P1 - 04	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯโดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์(กง.120-ป56)พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผมต.	
ผมต.	**6**	ผมต. P1 - 01	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯโดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์(กง.120-ป56)พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผปบ.	
ผปบ.	**5**	ผปบ. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)		อื่น ๆ	
ผปบ.	**7**	ผบป. P1 - 02	พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินฯให้ ผปบ. กฟจ.อ. / ผบง.กฟส. พร้อม		ผบป.	
			พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟ ผบป.กฟจ. อ. /ผบง.กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตรายางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ			
			- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน			
ผปบ.	**8**	ผบป. P1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมต.ในวันทำการถัดไป		ผมต.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผมต. P1	ชื่อ SLA:	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย				
ผู้ให้บริการ		ผมต.					
SLA ของกระบวนงาน:		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
ผมต. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯและบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีเงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)	ผมต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับพร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีเงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีเงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผปบ. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟ)				
ผู้ให้บริการ		ผปบ.					
SLA ของกระบวนงาน:		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
ผปบ. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)	ใบรับฝากเงิน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละเอกสาร (ใบรับฝากเงิน) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผปบ. P1 - 02	1. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าต่อกลับ/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน - กรณี - รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ	- ผปบ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบป. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับภายในเวลาที่กำหนด)	ผบป.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผปบ. P1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมต.ในวันทำการถัดไป	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมต.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น.ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผมต.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมต.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น.ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบป. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟ)					
ผู้ให้บริการ		ผบป.						
SLA ของกระบวนงาน:		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
ผบป. P1 - 01	1. รับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ) : - บันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้หัวหน้าเวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อรับค่าไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่เงินประกันไม่ครบ)	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบป. P1 - 02	2. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMIS และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	100%	รายเดือน
ผบป. P1 - 03	3. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่างเขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบป. P1 - 04	นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)	พบช.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	ผมต.	ร้อยละของการนำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน						
	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	- จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน/ล่าช้า	2x1=2	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	- ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร - ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ	- เงินสูญหาย, ไม่นำเงินส่งให้ภายในกำหนด	1x2=2	กำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนดเวลาในการส่งเงิน	จัดทำสมุดคุม	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
2	บันทึกรายการรับ-จ่ายประจำวัน	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1	ผบป.ตรวจสอบอย่างละเอียด	หลักฐานต้องครบถ้วน	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
3	จัดส่งข้อมูลทางด้านบัญชีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ	- ตรวจสอบและจัดส่งล่าช้า	3x1=3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	ความรวดเร็วในการส่งข้อมูลให้ ผปบ. ตรวจสอบและรายงานผล	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/ แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
4	รายงานทางบัญชีประจำเดือน	- แล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนด	1x1=1	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P1 กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	1	ผบป. P1 - 01	ผปบ.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				
ผบป.	2	ผบป. P1 - 02	กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผบป.	3	ผบป. P1 - 03	การไฟฟ้าต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผบป.	4	ผบป. P1 - 04	ผมต.	พบช.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับและรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.				
ผปบ.	1	ผปบ. P1 - 01	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบรับฝากเงิน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P1 กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผปบ.	2	ผปบ. P1 - 02	ผบป.	- ผปบ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบป. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับภายในเวลาที่กำหนด)				
ผปบ.	3	ผปบ. P1 - 03	ผมต.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมต.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผมต.	1	ผมต. P1 - 01	ผปบ.	ผมต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				