

กระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA                  | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                | ข้อตกลง                                                                                                                                                                                       | ผู้รับบริการ | เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|--------------|----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|
| ผบป.         | 1        |                           | ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 2        | ผบป. P1 - 02,ผบป. P1 - 03 | รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              |          |                           | กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line )                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              |          |                           | - กองการเงิน                                                                                                                                                                                                           | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - กองการเงิน |                          |
|              |          |                           | - ต่างสาขา                                                                                                                                                                                                             | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - ต่างสาขา   |                          |
|              |          |                           | - ต่างเขตฯ                                                                                                                                                                                                             | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - ต่างเขตฯ   |                          |
|              |          |                           | กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 3        | ผบป. P1 - 01              | ผบป.<br>- บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์(ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ<br>- ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป.<br>- แนบแผนที่สังเขป  | ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์                                                                                                                 |              |                          |
|              |          |                           | หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ พร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 4        | ผบป. P1 - 04              | ผบป.<br>- บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์ (ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ<br>- ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป.<br>- แนบแผนที่สังเขป | ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์                                                                                                                 | ผมด.         |                          |
| ผมด.         | 5        | ผมด. P1 - 01              | ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.พร้อมสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง                                                                                                                                     | ผมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน | ผบป.         |                          |
|              | 6        |                           | หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ<br>- ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56)<br>- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              | 7        |                           | ผมด.ส่งมอบ<br>- มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)                                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 8        | ผบป. P1 - 01              | พนักงาน E/O<br>- รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ<br>- ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ(กง.119-ร.56)ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์                                          | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา                    | ผบป.         |                          |

|      |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           |      |  |
|------|-----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| ผปบ. | <b>9</b>  | ผปบ. P1 - 02 | พนักงาน E/O หรือหัวหน้าเวรนำส่ง<br>- เงิน<br>- สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56) ฉบับที่ 1<br>- รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)                                                                                                                                                                                                                                                                               | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการดอกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา | ผมด. |  |
|      | <b>10</b> |              | ส่งคืน<br>- มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้กับ ผมด. ในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           |      |  |
|      | <b>11</b> |              | พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟ ผปบ. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและดอกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน /ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ |                                                                                                                                                                           |      |  |
|      | <b>12</b> |              | - สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           |      |  |