

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	1		รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ			
			กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้ รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์ , อุปกรณ์, สถานที่ที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป		
			E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม		ผปบ.	
	2	ผปบ. P2 - 01	- ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้) - บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์ม เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/แบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ผคฟ. (กปบ.)	
			2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กปบ.)			
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 02	- พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. กปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อ แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 กรณีที่ 1 – ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลง ชำรุด ข้อกำหนด มีข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่			
			2.2.1.1 ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. กปบ.			
	4	ผปบ. P2 - 02	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผคฟ. กปบ.	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. กปบ.	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผดพ. กปน.		ผดพ. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
ผปบ.	5		- ดำเนินการ			
	6		2.2.2 กรณีที่ 2 - มิเตอร์ชำรุด**			
ผปบ.	7	ผปบ. P2 - 03	- <u>ในเวลาทำการ</u> -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4)	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
ผปบ.	8		- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> -ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
			<u>หมายเหตุ</u> - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
	9	ผปบ. P2 - 04	- แจ้ง ผมต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
	10	ผปบ. P2 - 05	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผปบ.	
ผปบ.	11		- ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM			
			- ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
			<u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>			
	12		- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)			
		ผปบ. P2 - 07	- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) <u>ข้อกำหนด</u> 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA No. หรือ หมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผปบ.	
			<u>กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ</u>			

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	13		- ตรวจสอบสมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			
	14	ผปบ. P2 - 06	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผปบ.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผปบ.	
ผปบ.	15	ผปบ. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. กปบ. (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผคฟ. กปบ.	
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
ผปบ.	16		ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน			
	17	ผปบ. P2 - 09	เบิกอุปกรณ์ทดแทน <u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกควบคุมสัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก <u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> ผมด.ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.	18	ผคล./ผคบ. P2 - 01	ผคล./ผคบ.จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผปบ.	
ผปบ.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			