

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			A. ตอกกลับมิเตอร์			
ผบป.	1		(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- <u>รับชำระเงิน</u> ค่าธรรมเนียมการตอกกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม		ผบป.	
		ผบป. P4 - 01 (ตอกกลับ)	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- <u>รับชำระเงิน</u> ค่าธรรมเนียมการตอกกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอ ตอกกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผมด.	
ผบค.	2	ผบค. P4 - 01 (ตอกกลับ)	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตอกกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	ผบป.	
			B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์			
			C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์			
			D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์			
ผบค.	3	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบค. P4 - 03 (ตัดผ่าก) ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4		- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค.ดำเนินการต่อไป			
			กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่			
		ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบป. P4 - 03 (ตัดผ่าก) ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผบป. P4 - 05 (ตอกกลับ)	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	5	ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก) ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	นำคำร้องมาดำเนินการต่อ - สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order)	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	6	ผมด. P4 - 01	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - เบิกมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคบ./ผคล.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P4 - 01	- ส่งมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้าเบิก)	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผมด.	
ผมด.	7		- ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (มด.3) - จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผมด.	8	ผมด. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผมด. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมด. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผมด. P4 - 05 (ย้ายจุด)	- ปิดงาน (WMS)	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ ผบค.	
ผบป.	9		บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผมด.	10	ผมด. P4 - 06	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก ประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความ รับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บ เอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม ขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบ หลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการ จัดเก็บ	ผบค.	