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) และเพิ่มสมรรถนะ ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 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)

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนงาน (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรม ที่แต่ละแผนกดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนเสร็จสิ้นกระบวนงาน จัดทำเป็นผังงานของแผนกต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงานด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้นคือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้ง มีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบ ระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนงานต่างๆ ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจากผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด มีการระบุ แผนกผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลงหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึง ค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนงานต่างๆระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจดจำ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆในกระบวนงานไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟไปในทางลบ หรือเกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติภายในกระบวนงานว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือนัยสำคัญของจุดล้มเหลวสูง แล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอน วิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไขบรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดย

	ความหมาย
	ใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับการระบุปัญหาที่มีค่าความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังดำเนินการป้องกันทันที เนื่องจากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางลบและโอกาสในการเกิดสูง ทั้งนี้ แต่ละการไฟฟ้าสามารถนำแผนเฝ้าระวังไปใช้ร่วมกับการรายงานระบบความคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงได้
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนงานตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้กองระบบงานธุรกิจวิเคราะห์ภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
บันทึกลงนามข้อตกลง	เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนงานและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนงาน ทำหน้าที่ดูแล ประสานงานการบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงานกลับมายัง กรธ. ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากแผนกที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนงานต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

	ความหมาย
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ **<u>ตัวอย่าง</u>** กระบวนงานขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่ *ข้อมูล* ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน *เอกสาร* สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน *แบบฟอร์ม* แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง *ช่วงเวลา* ตามที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ *อื่นๆที่จำเป็น* หากเป็นนิติบุคคล ต้องมีสำเนาทะเบียนการค้า หนังสือมอบอำนาจ
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกพัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมในกระบวนงาน ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนงาน ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนงาน เริ่มต้นจากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนงาน (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนงานใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไหร่ ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การจดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
<u>ตัวอย่าง</u> ผบป. P1 -02	**<u>ความหมาย</u>** ผบป. - แผนกบัญชีประมวลผล (ผู้ให้บริการ) P1 - กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า 02 - ข้อตกลงลำดับที่ 2 “การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างหน่วยงาน”
ข้อมูล/เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูล/เอกสาร ที่จำเป็นต่อดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการจะต้องระบุ/จัดส่งให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ เช่น กระบวนงานขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 (ผบค. ส่งคำร้องให้ ผปบ. รับชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า, เงินประกัน ฯลฯ) <u>ข้อมูลที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - คำร้องที่มีชื่อ-สกุลของผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, จำนวนเงินที่ผู้ใช้ไฟต้องชำระ ครบถ้วน – ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟ <u>เอกสารที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง – เอกสารต้องเป็นของผู้ขอใช้ไฟ ครบถ้วน – สำเนาบัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, คำร้อง เป็นต้น
เครื่องหมายต่างๆ	
Start	แผนกเริ่มต้นกระบวนงาน
	จุดตัดสินใจ
	แผนกรับ-ส่งงาน
End	แผนกสิ้นสุดกระบวนงาน
P1	กระบวนงาน P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า
P2	กระบวนงาน P2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
P3	กระบวนงาน P3 ขอใช้ไฟฟ้า
P4	กระบวนงาน P4 บริการด้านมิเตอร์
	การไหลของงานและข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานบริการ กฟภ. ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาสนับสนุน และ ผลักดัน ข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน และ เกณฑ์วัด

4.2 สายงานจำหน่ายและบริการ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล และ ควบคุม การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดของ กฟภ.

4.3 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับ การไฟฟ้าหน้างาน และ รวบรวมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการส่งให้ สายงานจำหน่ายและบริการ

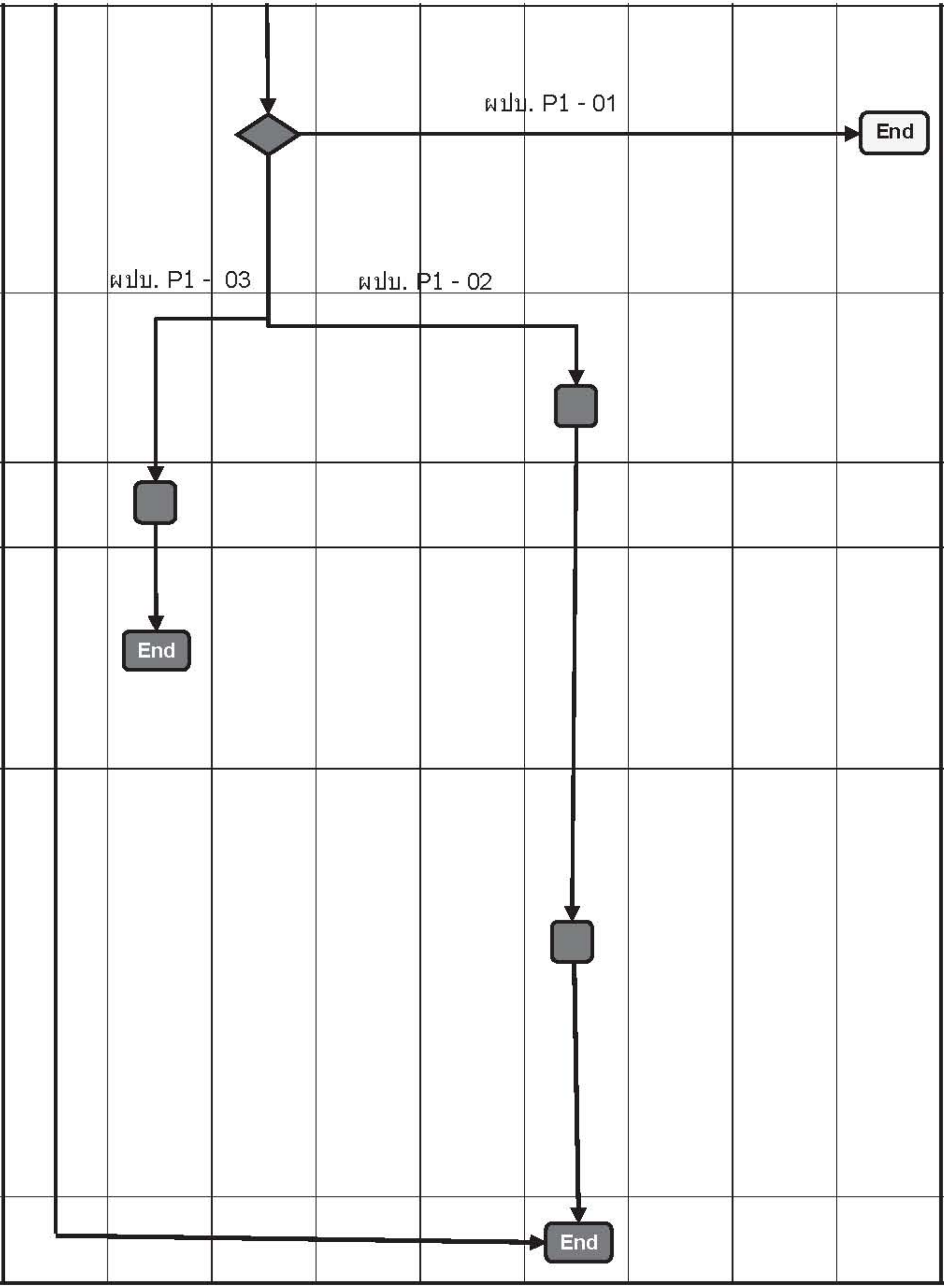
4.4 การไฟฟ้าหน้างาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน และ ส่งข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยัง การไฟฟ้าเขต

4.5 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าหน้างาน

กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผาต.	อื่นๆ	
							P7 P8				
1	**ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)**						Start				ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	**รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน**							ผบป. P1 - 02, 03,			
3	**<u>กรณีที่ 1</u>** รับชำระเงินต่างหน่วยงาน									End	
	- กองการเงิน **- ต่างสาขา**										ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ **และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line /แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)**					ผบป. P1 - 04					ใบเสร็จรับเงิน
4	**<u>กรณีที่ 2</u>** รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ										
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ										รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ 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) ให้ถูกต้องตรงกัน และจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตรายางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ		สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021
	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน		<u>สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน</u>

กระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้รับบริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบป.	**1**		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบป.	**2**		รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			
			<u>กรณีที่ 1</u> รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
		ผบป. P1 - 02	- กองการเงิน	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- กองการเงิน	
			- ต่างสาขา	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างสาขา	
		ผบป. P1 - 03	- ต่างเขตฯ	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างเขตฯ	
			<u>กรณีที่ 2</u> รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ			
ผบป.	**3**	ผบป. P1 - 01	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/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			
<u>ผปบ.</u>	<u>**8**</u>	<u>ผบป. P1 - 03</u>	<u>ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมต.ในวันทำการถัดไป</u>		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-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)	ผมต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับพร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (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						
	<u>กรณีที่ 1</u> รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	- จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน/ล่าช้า	2x1=2	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	- ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร - ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
	<u>กรณีที่ 2</u> 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	กองการเงินสำนักงานใหญ่ / 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)

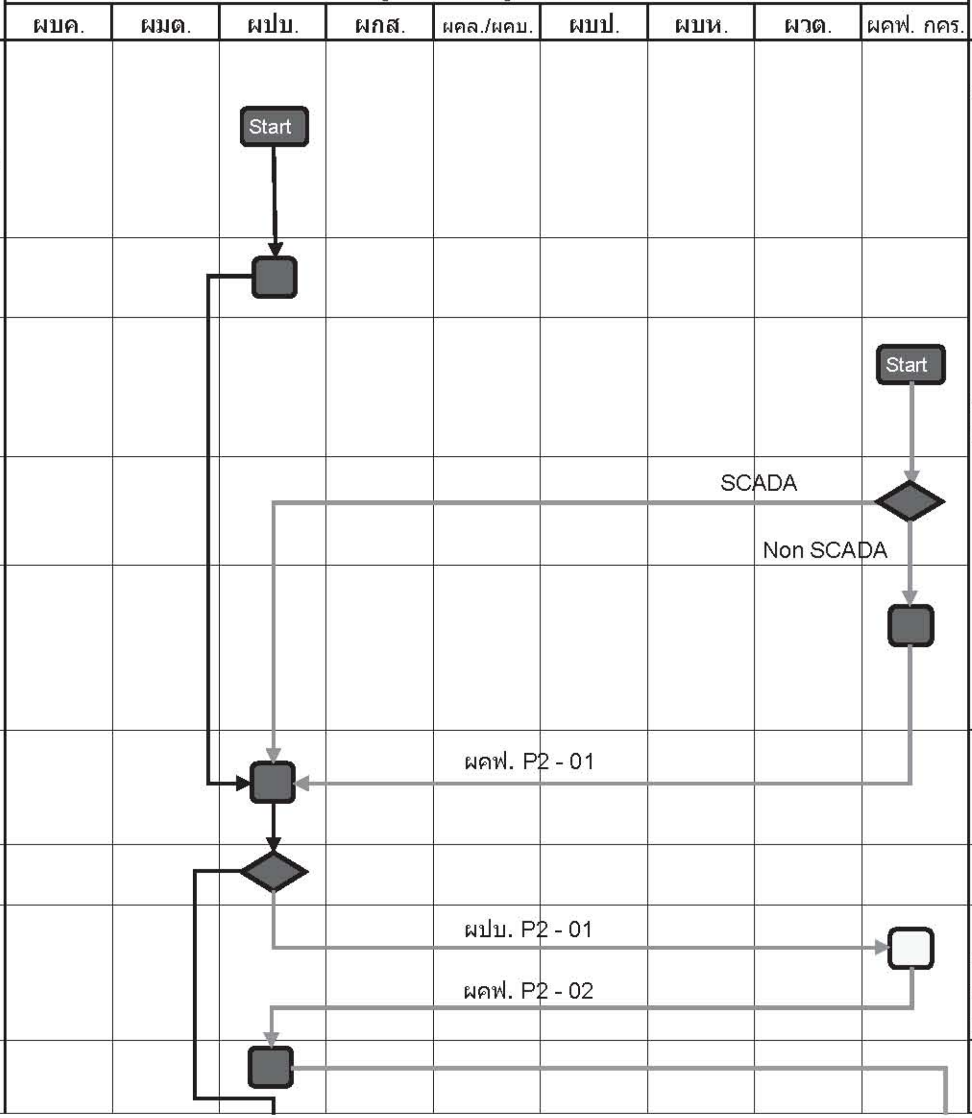
กระบวนงาน: **P1 กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

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				

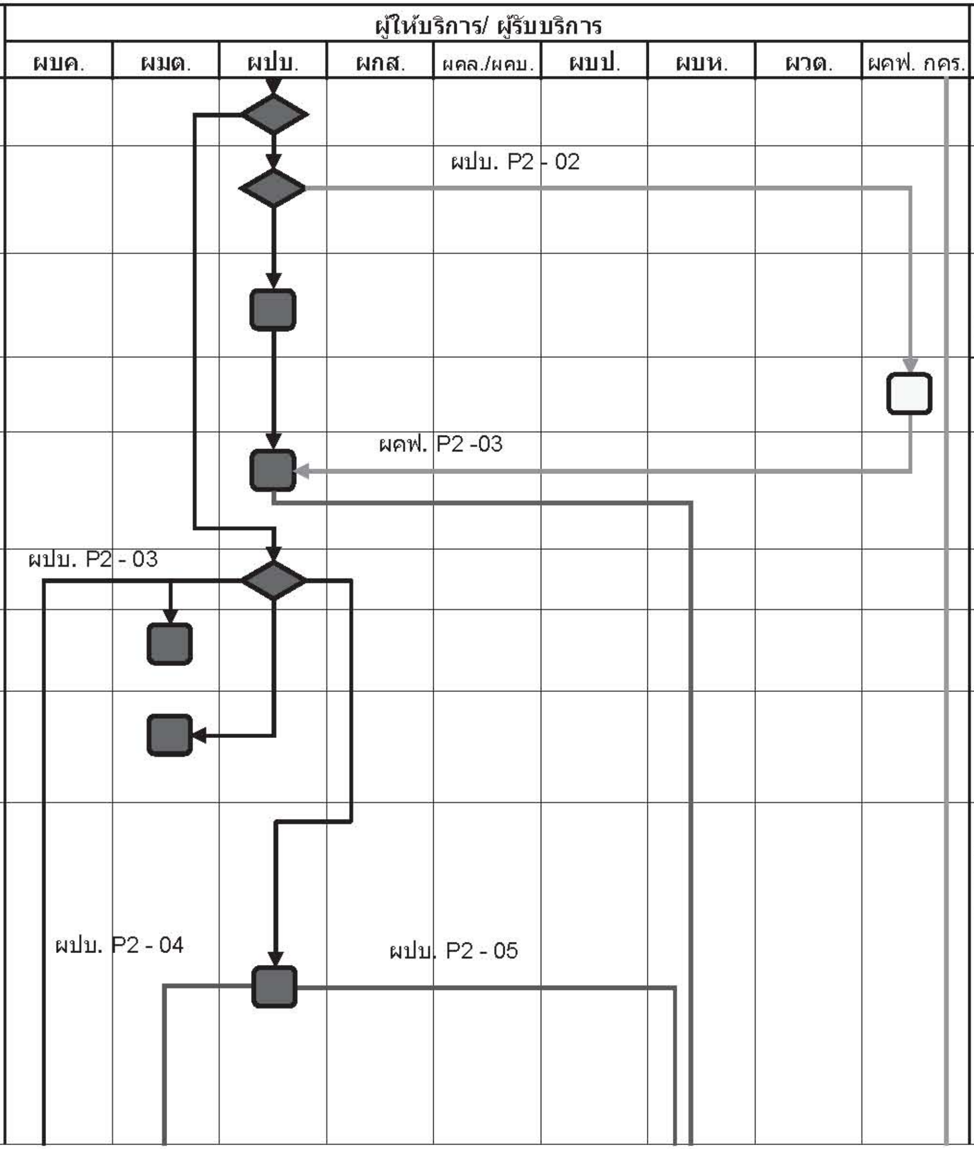
กระบวนงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ (ผบค. / ผมต. / ผปบ. / ผกส. / ผคล./ผคบ. / ผบป. / ผบห. / ผวต. / ผคฟ. กคร.)	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิดปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง		เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม)
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)		
	รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ		Alarm จากระบบ SCADA (Line Main ตั้งแต่ CB ของ กฟผ. ถึง Drop Out Fuse ไม่รวม Drop Out Fuse
	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้</u> รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)		
	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้</u> ลงข้อมูลใน e-Respond - **ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์** - **นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์** (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)		
	E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม		ใบสั่งงาน
	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ		
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้แจ้งสำนักงาน/ ผคฟ. (กคร.)		แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงานผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/**รายงาน จฟ. 3**
	- ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)		



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง



ลำดับที่	กิจกรรม	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที	
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย	
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)	บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)	ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)	
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**	
7	- **<u>ในเวลาทำการ</u>** -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น	รายงานมิเตอร์ชำรุด
8	- **<u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u>** -ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป	
	<u>หมายเหตุ</u> - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผปบ.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน	รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มิเตอร์ชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	ผคฟ. กคร.	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ถูกงดจ่ายไฟ)			Start							
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			P1							
	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.			ผปบ. P2 - 06			End				สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน
9	แจ้ง ผมต. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)		P4								รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย						P7 P8				ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์ม ?) SLA P4-xx
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)			■							ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			■							
	<u>กรณีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ</u>										
12	- ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ			■ ผปบ. P2 - 07							- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
							End				- ใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	ผคฟ. กคร.	
13	<u>เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</u> แจ้ง ผคฟ. (กคร.) เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)				ผปบ. P2 - 08						แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)				ผคฟ. P2 -04						
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน			ผปบ. P2 - 09							บันทึกลงระบบ OMS
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน										ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกควบคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก										
	<u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> ผมต.ดำเนินการเบิกให้ ผปบ.		ผคล./ผคบ. P2 - 01								ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย										ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			End							รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

<u>หมายเหตุ</u>

1) กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี

  1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมต. คิดค่ามิเตอร์

  1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์

2) กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไฟ ให้ ผมต.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปบ.

กระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	1		รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ			
			<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้</u> รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 01	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้</u> ลงข้อมูลใน e-Respond - **ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์** - **นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์** (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานีที่จ่าย, 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.	
			ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ			
	2	ผปบ. P2 - 01	2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 02	- พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 <u>กรณีที่ 1</u> – ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> มีข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่			
			2.2.1.1 ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)			
	4	ผปบ. P2 - 02	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	

กระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	5		- ดำเนินการ			
	6		2.2.2 <u>กรณีที่ 2</u> - มิเตอร์ชำรุด**			
ผปบ.	7	ผปบ. P2 - 03	- **<u>ในเวลาทำการ</u>** -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนงาน 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 แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. 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 ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	
ผปบ.	11		- ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM			
			- ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
			<u>กรณีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>			
	12		- ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)			
		ผปบ. P2 - 07	- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) <u>ข้อกำหนด</u> 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	
			<u>กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ</u>			
ผปบ.	13		- ตรวจสอบสมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			

กระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
	14	ผปบ. P2 - 06	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผบป.	
ผปบ.	15	ผปบ. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. (กคร.) (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราวน์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		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> (มีสมุดบันทึกควบคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคล./ผคบ.	
			<u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> ผมต.ดำเนินการเบิก			
ผคล./ผคบ.	18	ผคล./ผคบ. P2 - 01	ผคล./ผคบ.จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผปบ.	
ผปบ.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผปบ. P2	ชื่อ SLA:					
ผู้ให้บริการ		ผปบ.					
SLA ของกระบวนงาน:		P2 การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผคฟ. (กคร.), ผบป., ผมต., ผคล./ผคบ.	ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผปบ. P2 - 01	1. ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	สำนักงาน/ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร~~/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3~~ ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผปบ. P2 - 02	2. แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กรณีระบบแรงสูงชำรุด-Main Line - แจ้งทางวิทยุสื่อสาร - กรณีฉุกเฉิน บันทึกลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (จฟ. 3)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของบันทึกใน จฟ. 3 ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ผปบ. P2 - 03	2.2.2 กรณีที่ 2 มิเตอร์ชำรุด* - ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น - นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ผปบ. P2 - 04	4. แจ้ง ผมต. กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์**	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	ร้อยละของรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผปบ. P2 - 05	4. แจ้ง ผปบ. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์** - ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/วันหยุด -แจ้ง ผบป. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟในกรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผปบ. P2 - 06	5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าต่อกลับ/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผบป.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผปบ. P2 - 07	6. แจ้งแผนกบัญชีและประมวลผล-กรณีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบ คน.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ตั้งลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ผบป	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	ร้อยละของสำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ผปบ. P2 - 08	8. แจ้งศูนย์สั่งการเขต กรณีระบบแรงสูงชำรุด-Main Line (จ่ายไฟคืนระบบ) - แจ้งด้วยวาจาทางวิทยุสื่อสาร	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราวน์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของบันทึกใน จฟ. 3/บันทึกข้อตกลงการประชุมร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องตามแผนงาน Switching Order ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผปบ. P2 - 09	8. แจ้งแผนกคลังหลัก/แผนกคลังบริการ เพื่อเบิกอุปกรณ์แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องทดแทนก่อนเปลี่ยนเวร - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถและใส่คงคลังตอนเปลี่ยนเวร (มีสมุดบันทึกควบคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก <u>ยกเว้น</u> - กรณีงานมิเตอร์ชำรุด ผมต. เป็นผู้ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

หมายเหตุ:

*- มิเตอร์ขนาดเล็ก (1 Phase <30 A) ให้ ผปบ.(เวร) เตรียมมิเตอร์ให้พร้อมไว้ในรถ ถ้าไม่มีมิเตอร์ในรถให้ทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน

*- มิเตอร์ขนาดใหญ่ (1 Phase >30 A และ III Phase)

**-การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อคิดค่าใช้จ่าย การเสียหายมี 2 กรณี

1) คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่นใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมต. เพื่อคิดค่ามิเตอร์

2) ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุดเนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผคล./ผคบ. P2**	**ชื่อ SLA:**					
ผู้ให้บริการ		**ผคล./ผคบ.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P2 การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผปบ.	**ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา**

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผคล./ผคบ. P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผคฟ. P2**	**ชื่อ SLA:**					
ผู้ให้บริการ ผคฟ. (กคร.)		**ผคฟ. แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กองควบคุมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P2 การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผปบ.	**ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย**

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผคฟ. P2 - 01	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้</u> ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงานผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานีที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงานตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผคฟ. P2 - 02	พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. (กคร.) (ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที/เกินกำลังหน่วยแก้)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผคฟ. P2 - 03	พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. (กคร.) (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อ<u>จ่ายไฟคืนสภาพปกติ (Main Line)</u>	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	- ติดต่อไม่ได้	2x3=6	มีระบบการสื่อสารที่สมบูรณ์	ระบบสื่อสารที่ดี	หผ. ตรวจสอบระบบการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- ข้อมูลที่ได้รับแจ้งไม่ครบถ้วน	1x1=1	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ชัดเจน ครบถ้วน	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ.ตรวจสอบและติดตามแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างาน วิเคราะห์สาเหตุ 2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ	บันทึกข้อมูลใน จฟ. 3 ไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	มีแบบฟอร์ม จฟ.3 สำหรับการบันทึกข้อมูล	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ.ตรวจสอบและติดตามแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
	2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที <u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> - ในเวลาทำการ - นอกเวลาทำการ/วันหยุด	ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ชัดเจน ครบถ้วน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
3	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	1x2=2	- ระบุเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
4	- แจ้ง ผมต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	2x1=2	- ระบุเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
5	ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM	บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม คน.9 ไม่ครบถ้วน	2x2=4	ระบุข้อมูลที่ต้องการให้ครบถ้วนชัดเจน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอก	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
6	<u>กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ</u> - ตรวจสอบสมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)	- ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ไม่มีสมุดคุม - ไม่มีใบเสร็จรับเงินทั่วไป	2x2=4	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อนรับช่วงดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร / ข้อมูล	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
7	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.	รายละเอียดเอกสารไม่ครบถ้วน/ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3x1=3	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อนรับช่วงดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร / ข้อมูล ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
8	แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	บันทึกข้อมูลใน จฟ 3 ไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนรายงาน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมู	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
9	เบิกอุปกรณ์ทดแทน	เบิกอุปกรณ์ทดแทนไม่ครบถ้วน	1x3=3	ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ไปอย่างละเอียด	จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ไปที่ถูกต้อ	หผ.ควบคุมดูแล กำชับผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด	การอบรมให้ความรู้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P2 กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผปบ.	1	ผปบ. P2 - 01	ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผปบ.	2	ผปบ. P2 - 02	ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผปบ.	3	ผปบ. P2 - 03	ผมต.	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผปบ.	4	ผปบ. P2 - 04	ผมต.	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผปบ.	5	ผปบ. P2 - 05	ผบป.	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				

ผปบ.	6	ผปบ. P2 - 06	ผบป.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผปบ.	7	ผปบ. P2 - 07	ผบป.	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผปบ.	8	ผปบ. P2 - 08	ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราวน์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย				
ผปบ.	9	ผปบ. P2 - 09	ผคล./ผคบ.	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผคฟ. (กคร.)	1	ผคฟ. P2 - 01	ผปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์				
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P2 - 02	ผปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์				

ผคฟ. (กคร.)	3	ผคฟ. P2 - 03	ผปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์				
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 04	ผปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล. P2 - 01	ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P3 : กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)										
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	Start	ผบค. P3-01		งานขยายเขต (งานติดตั้งมิเตอร์)						- 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. <u>กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</u>										ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	คุมคำร้อง และส่งให้ ผมต.ดำเนินการ **ตรวจสอบ CA**	■									- ใบอนุมัติงานย่อย
4	- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)	ผบค.	P3-02 ■								- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปิดงาน (WMS)		End	ผมต. P3-01							
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)						P7 P8				- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ	■									รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

กระบวนงาน P3 : กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			ก. กรณีติดตั้งมิเตอร์ ไม่ขยายเขต			
ผบค.		ผบค. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ - ให้หมายเลขผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียม (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้องครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน เพื่อให้ ผมต. สร้างใบสั่งงานย่อยจากใบคำร้อง	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	ผมต.	
ผมต.		ผมต. P3 - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย			
			ปิดงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	
ผบป.			บันทึกข้อมูล/ประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P3**	**ชื่อ SLA:**	**การขอใช้ไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายเดือน
ผบค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	ผมต.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผมต. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		ผมต.					
SLA ของกระบวนงาน:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบป.	ติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผมต. P3 - 01	สร้าง-อนุมัติงานย่อยที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมการติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบสั่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P3**	**ชื่อ SLA:**	**การขอใช้ไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผบค.	**ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน**

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น.และ 15.30 น.	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P3 : กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	- เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน	2x2=4	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการบริการผู้ใช้ไฟ	มีผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ รับคำร้องตลอดเวลา	หผ.เป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้ไฟ ทราบ/ อบรมพนักงาน
	กรณีขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่ต้องขยายเขต)	- พนักงานรู้ระเบียบไม่ครบถ้วน ไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง	3x3=9	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการบริการผู้ใช้ไฟ	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค. เป็นผู้ตรวจสอบผลการ การปฏิบัติงาน	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
	กรณีขอขยายเขตระบบจำหน่าย	- ดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบ	3x3=9	ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับงานก่อสร้างของ กฟภ. ปี 2538	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ.เป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
2	การตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน (เพื่อให้การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ.)	-พนักงานยังขาดทักษะ/ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานฯ	2x3=6	ใช้มาตรฐานติดตั้งทางไฟฟ้า สำหรับประเทศไทย ปี 2545	ข้อกำหนด/มาตรฐานที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ. เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
3	การสำรวจ ออกแบบ งานขยายเขต ระบบจำหน่าย	- การออกแบบไม่เหมาะสมกับ สภาพหน้างาน	2x3=6	- ทำการสำรวจสภาพหน้างาน อย่างละเอียด - แบบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า A0-A9	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	หผ. เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
4	ขั้นตอนการคิดค่าธรรมเนียม (เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการถูกต้องตาม ระเบียบ กฟภ.)	พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า **อ.1** หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ สำหรับการคิดค่าไฟฟ้า ทุกประเภท **อ.5** อัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ข้อกำหนด **TSIC**	ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
5	การประมาณการ คิดค่าใช้จ่าย งานขยายเขตระบบจำหน่าย (เพื่อให้การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3x3=9	1.คู่มือจัดทำประมาณการ 2.ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า	ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หผ. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
6	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า (เพื่อให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.)	ติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ	2x3=6	1.หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับมิเตอร์	ดำเนินการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์	ผบค. เป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P3 กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบค.	2	ผบค. P3 - 02	ผมต.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป				
ผบป.	1	ผบป. P3 - 01	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ				
ผมต.	1	ผมต. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

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

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)								- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อได้										
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่										ใบเสร็จรับเงิน
5	- คุมคำร้อง		ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด) ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)				ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)				
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์		ผมต. P4 - 01								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์		ผคล. P4 - 01								
8	ปิดงาน (WMS)		End								
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย		ผมต. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผมต. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด) ผมต. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผมต. P4 - 05 (ย้ายจุด)				P7 P8				รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
	ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ										รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

กระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			A. ต่อกลับมิเตอร์			
ผบป.	**1**		**(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)** - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- รับชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม		ผบป.	
		ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	**(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)** - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- รับชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผมต.	
ผบค.	**2**	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)	**(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)** **(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)** - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	ผบป.	
			B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ *C. ตัด - ฝากมิเตอร์* *D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์*			
ผบค.	**3**	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	**4**		- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			<u>กรณีที่ 1</u> มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค.ดำเนินการต่อได้			
			<u>กรณีที่ 2</u> มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่			
		ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	
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 /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	**6**		- สร้าง-อนุมัติงานย่อย			

กระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
		ผมต. P4 - 01	- เบิกมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคบ./ผคล.	
ผคบ./ผคล.		ผคบ./ผคล. P4 - 01	- ส่งมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้าเบิก)	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผมต.	
ผมต.	**7**		- ดำเนินการด้านมิเตอร์			
			- สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (มต.3)			
			- จัดลำดับการอ่านหน่วย			
		ผมต. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผมต. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมต. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผมต. P4 - 05 (ย้ายจุด)	- ปิดงาน (WMS)	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ ผบค.	
ผบป.			บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผบค.			ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P4**	**ชื่อ SLA:**	**การบริการด้านมิเตอร์**				
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P4 การบริการด้านมิเตอร์**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผบป., ผมต.	

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	ผบป.	ร้อยละของการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (เพิ่ม-ลดขนาด) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา และเอกสารประกอบครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์				
ผู้ให้บริการ		ผบค.					
SLA ของกระบวนงาน:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ		ผบค.				
SLA ของกระบวนงาน:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	**ผมต.**	**ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อยที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา**	100%	รายเดือน
ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	**ผมต.**	**ร้อยละของใบคำร้องขอต่อกลับ ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อยที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา**	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผมต. P4**	**ชื่อ SLA:**	**การบริการด้านมิเตอร์**				
ผู้ให้บริการ		**ผมต.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P4 การบริการด้านมิเตอร์**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผคล., ผบป.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผมต.P4 - 01	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคล.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (ZPMF019) ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมทั้งลงนามผู้เบิกอุปกรณ์และผู้อนุมัติ	100%	รายเดือน
ผมต.P4 - 02 (ต่อกลับ)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา (ติดตั้งมิเตอร์)	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของใบสั่งงานที่มีรายละเอียดพร้อมการติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผมต.P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอเพิ่ม/ลด ขนาด พร้อมการสับเปลี่ยนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอเพิ่มขนาด/ลดขนาด พร้อมใบสั่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผมต.P4 - 04 (ตัดฝาก)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอตัดฝากมิเตอร์ พร้อมการรื้อถอนมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอตัดฝาก พร้อมใบสั่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผมต.P4 - 05 (ย้ายจุด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง พร้อมใบสั่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผคล. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ		ผคล.				
SLA ของกระบวนงาน:	P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผมต.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผคล.P4 - 01	ตัดอุปกรณ์ (MB90) ในระบบที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผมต.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (MB90) ที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P4**	**ชื่อ SLA:**	**งานบริการด้านมิเตอร์**				
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P4 การบริการด้านมิเตอร์**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผมต., ผบค.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทบทวน และรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผมต.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินตามระบบและค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระเงินค่าประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและ การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ รับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าและค่าแรงต่อกลับ รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	การต่อกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟ (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ, เงินประกันไม่ครบ)	- การตรวจสอบ สถานะลูกหนี้	3x2=9	แจ้งผู้ใช้ไฟให้ชำระค่าไฟฟ้า, เงินประกัน	กำหนดระยะเวลาการชำระเงินที่ชัดเจน	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- มิเตอร์ถูกงดจ่ายมีจำนวนมาก ต่อกลับไม่ทัน	2x2=4	เตรียมบุคลากร และอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ	ผมต.วางแผนการติดตั้งให้เป็นระบบ	หผ.ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- การบันทึกประวัติผู้ใช้ไฟผิด	2x1=2	แบบฟอร์มการกรอกที่ชัดเจน	ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน	ผมต.ลงรายละเอียดให้ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
2	การเพิ่ม-ลดมิเตอร์	- มิเตอร์ขาดแคลน	2x2=4	เตรียมมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ	มีมิเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการ	ผมต.เบิกมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	2x2=4	เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ	มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน	ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- บันทึกประวัติผู้ใช้ไฟ ข้อมูลผู้ใช้ไฟผิดพลาด	1x3=2	ข้อมูลผู้ใช้ไฟที่ถูกต้อง	จัดทำแบบฟอร์มให้ชัดเจน	ผมต.ตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้
	กรณีเกิน 30A (แผนกมิเตอร์)	- ติดปัญหาการขอดับไฟ	2x2=4	ส่งบันทึกขอดับไฟล่วงหน้าก่อนทำการดับไฟ	วางแผนการดับไฟล่วงหน้า	ประสานงาน ผปบ.อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
3	การตัดฝากมิเตอร์	- คำร้องมีปริมาณมาก ดำเนินการไม่ทันรอบบิล	1x3=2	เตรียมบุคลากรให้พร้อม	ฝึกบุคลากรให้มีความชำนาญ	ติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้
4	การย้ายมิเตอร์ กรณีเกิน 30A (แผนกมิเตอร์) ต้องทำการประสานงานดับไฟ	- การดำเนินงานไม่ทันตามกำหนด	2x2=4	มีการประสานงานดับไฟกับผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน	วางแผนการดับไฟล่วงหน้า	ประสานงาน ผปบ.อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	2x2=4	เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ	มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน	ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P4 กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผบป.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)				
ผบค.	2	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	3	ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	4	ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	5	ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	ผมต.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	6	ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)	ผมต.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	7	ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)	ผมต.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	8	ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	ผมต.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	1	ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผมต.	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)				
ผบป.	2	ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผบป.	3	ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P4 กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	4	ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	5	ผบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผมต.	1	ผมต. P4 - 01	ผคล.	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	2	ผมต. P4 - 02 (ต่อกลับ)	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	3	ผมต. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	4	ผมต. P4 - 04 (ตัดฝาก)	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	5	ผมต. P4 - 05 (ย้ายจุด)	ผบป.	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผคล.	1	ผคล. P4 - 01	ผมต.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P5 : กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	- รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	Start									หนังสือร้องเรียน
	- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล		ผบค.	P5 - 01				Start			
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบห. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน		ผบห.	P5 - 01							ระบบสารบรรณ
					ผบห.	P5 - 02-07					หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง										หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)										
	- แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน										
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร										
	- <u>กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร</u> แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน							ผมต. P5 - 01 ผปบ. P5 - 01			หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- <u>กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet</u> แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center							ผกส. P5 - 01 ผคล./ผคบ. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบห. P5 - 08			ข้อความตอบข้อร้องเรียน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P5 : กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน	End									รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	ผบค. P5 - 02									

กระบวนงาน P5 : กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบห.	
ผบห.			รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
		ผบห. P5 - 02 ผบห. P5 - 03 ผบห. P5 - 04 ผบห. P5 - 05 ผบห. P5 - 06 ผบห. P5 - 07	- ผบห. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค. ผมต. ผปบ. ผกส. ผคล./ผคบ. ผบป.	
		ผบห. P5 - 01	- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผมต. ผปบ. ผกส. ผคล./ผคบ. ผบป. ผบห.	2	ผมต. P5 - 01 ผปบ. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผคล./ผคบ. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบห. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ)			
			- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน **หมายเหตุ** หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร		ผบค.	
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผวต./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน		
ผบค.	4		จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผู้บริหาร	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P5**	**ชื่อ SLA:**	**การตอบข้อร้องเรียน**				
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P5 : ตอบข้อร้องเรียน**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบห.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P5 - 01	รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบห.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบห.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบห. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		ผบห.					
SLA ของกระบวนงาน:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบค., ผมต., ผปบ., ผกส., ผคล./ผคบ., ผบป.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบห. P5 - 01	1. ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของสำเนาร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 02	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 03	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผมต.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 04	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผปบ.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 05	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผกส.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 06	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 07	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**แผนกต่างๆ P5**	**ชื่อ SLA:**	**การตอบข้อร้องเรียน**				
ผู้ให้บริการ		**แผนกต่างๆ**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P5 : การตอบข้อร้องเรียน**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**
						22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผบค.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผมต.P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผปบ. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผกส. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบป. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบห. P5 - 08	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

แผนเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P5 : กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ปฏิบัติงานไม่มาปฏิบัติงาน	1x3=3	มีผู้ปฏิบัติงานแทน	มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	หผ.เป็นผู้ตรวจสอบความพร้อมในการปฏิบัติงาน	หผ.จัดให้มีการสอนงาน มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้
		- ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องครบถ้วน	2x3=6	กรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมให้ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
2	การพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร	พิจารณาสั่งการล่าช้า	1x3=3	- จัดใส่แฟ้มด่วนนำเสนอผจก.หรือผู้ปฏิบัติงานแทน	การพิจารณาสั่งการรวดเร็ว	ผบห.ตรวจติดตามเรื่องร้องเรียนที่นำเสนอผู้บริหาร	จัดใส่แฟ้มด่วนนำเสนอผู้บริหารและมีการติดตามเรื่อง
3	ผบห.ส่งเรื่องให้ ผวต./ผบค.	ส่งเรื่องล่าช้า	2x3=6	มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	ผบห.มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	ผบห.มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน
4	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ส่งเรื่องล่าช้า	1x4=4	- งานในแฟ้มด่วนจะต้องจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นกรณีเร่งด่วน	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว	ผวต.ตรวจติดตามว่าแผนกที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องรวดเร็วหรือไม่	ผวต.จัดส่งเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว และโทรแจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องพร้อมติดตามผล
5	ติดต่อ/เข้าพบชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น	ระยะเวลาเกินกำหนด 5 วันทำการ	1x4=4	ผู้บริหารอบรมสอนงาน (OJT) ผู้เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 5 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	ผบค. จัดทำทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน และติดตามผลต่อเนื่อง
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร Call Center และ Internet รวมทั้งการปิดข้อร้องเรียน	ระยะเวลาเกินกำหนด 30 วันทำการ	1x2=2	ผู้บริหารกำชับผู้เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพบริการโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 30 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	ผบค. ติดตามผลจากทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง หากพบปัญหาให้หารือผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
7	การจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำรายงานไม่ครบถ้วนทุกเรื่อง	1x3=3	ผู้บริหารมอบหมายงานผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน	ข้อมูลการจัดทำรายงานครบถ้วน	หผ. ที่รับผิดชอบตรวจสอบติดตามให้ครบถ้วน	หผ.ตรวจสอบติดตามให้มีการสรุปรายงานให้ครบทุกเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P5 กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบห.	1	ผบห. P5 - 01	ผบค.	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล				
ผบห.	2	ผบห. P5 - 02	ผบค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	3	ผบห. P5 - 03	ผมต.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	4	ผบห. P5 - 04	ผปบ.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	5	ผบห. P5 - 05	ผกส.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	6	ผบห. P5 - 06	ผคล./ผคบ.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	7	ผบห. P5 - 07	ผบป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	8	ผบห. P5 - 08	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบค.	1	ผบค./ผวต. P5 - 01	ผบห.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ				
ผบค.	2	ผบค./ผวต. P5 - 02	ผบห.	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

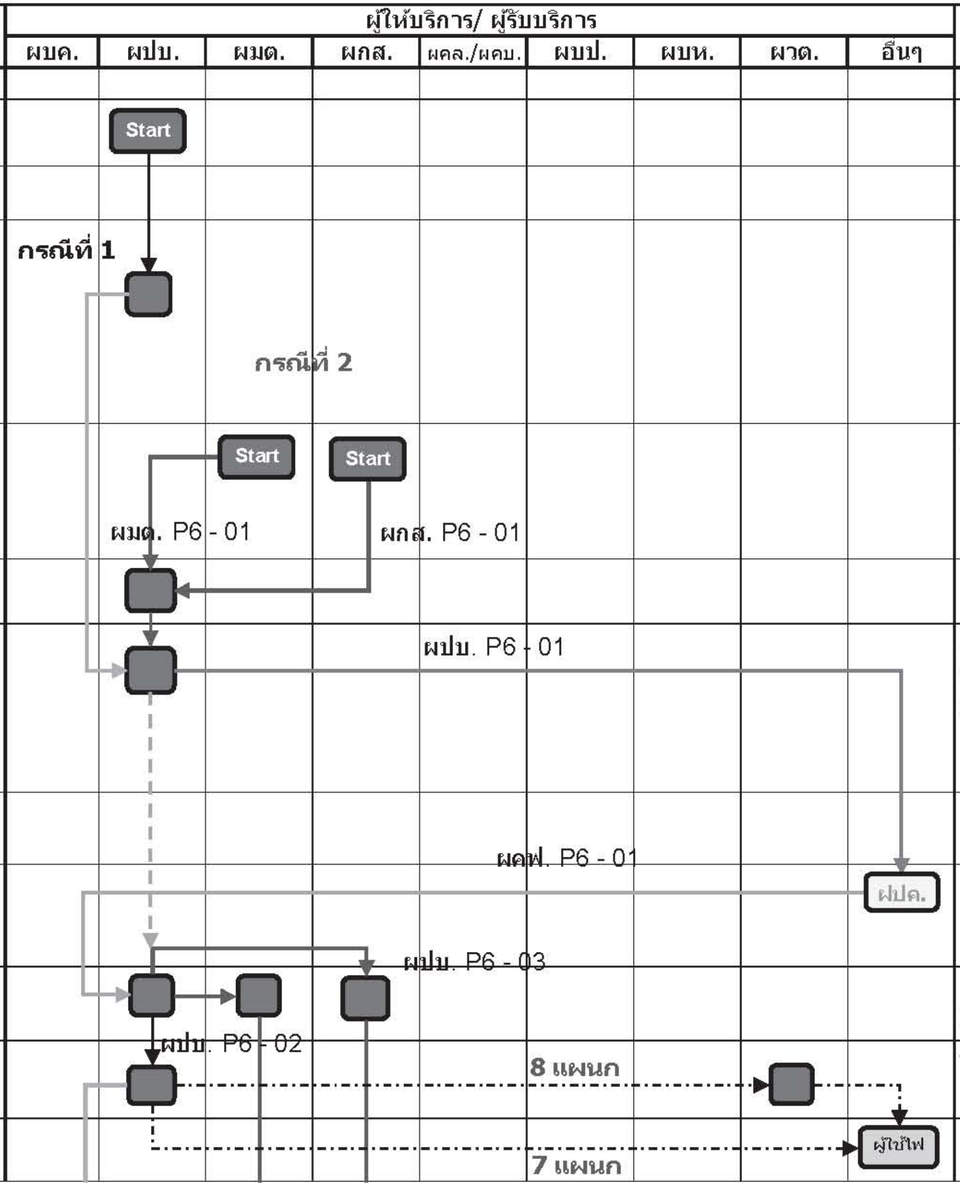
กระบวนงาน: **P5 กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน**

ผมต.	1	ผมต.P5 - 01	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผปบ.	1	ผปบ.P5 - 01	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผกส.	1	ผกส.P5 - 01	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ.P5 - 01	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบป.	1	ผบป.P5 - 01	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				

กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน		
1	วางแผนการดับไฟ		
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผปบ./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)		แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผมต. /ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผปบ. เพื่อเตรียมการดับไฟ		แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
2	ผปบ. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผปบ., ผมต. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน		แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีแรงต่ำ ให้ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)		
	(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ฝปค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order		
3	ผปบ. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)		Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
4	ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวต. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ		หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ: ผบค.	ผปบ.	ผมต.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า						ผปบ. P6 - 04			ฝปค.	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้						ผคฟ. P6 - 02				
6	ปฏิบัติงาน										
7	ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) ในการทำสวิตชิ่งจ่ายไฟคืนระบบ			ผมต. P6 - 02		ผกส. P6 - 02		ผปบ. P6 - 05		ฝปค.	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)			ผคฟ. P6 - 03							
	- แจ้ง ผคฟ. (กคร.) ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. (กคร.) ปรับปรุงต่อไป		End								

กระบวนงาน P6: กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผมต.		ผมต. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P6 - 01	แจ้งขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้วก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	
		ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้วก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมต.	
			ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ดับไฟทราบ			
		ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 02	สั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	
ผกส.	4	ผกส. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	
ผมต.		ผมต. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 03	สั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผมต. P6**	**ชื่อ SLA:**	**การดับไฟล่วงหน้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผมต.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P6: การดับไฟล่วงหน้า**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**
						22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผปบ.	สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผมต. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผปบ. P6**	**ชื่อ SLA:**	**การดับไฟล่วงหน้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผปบ.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P6: การดับไฟล่วงหน้า**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**
						22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผกส., ผมต., กฟข./ฝปค.	สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผปบ. P6 - 01	ขออนุมัติดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของแบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟพร้อมแผนผังที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ	100%	รายเดือน
ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน		
ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมต.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายเดือน
ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการดับกระแสไฟฟ้า	100%	รายเดือน
ผปบ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการจ่ายกระแสไฟฟ้า	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผกส. P6**	**ชื่อ SLA:**	**การดับไฟล่วงหน้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผกส.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P6: การดับไฟล่วงหน้า**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**
						22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผปบ.	สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกส. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ฝปค. P6**	**ชื่อ SLA:**	**การดับไฟล่วงหน้า**				
ผู้ให้บริการ		**ฝปค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P6: การดับไฟล่วงหน้า**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**
						22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผปบ.	สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติดับไฟพร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟจาก ผปบ.	100%	รายเดือน
ผคฟ. P6 - 02	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	ร้อยละของการสั่งการดับกระแสไฟฟ้าที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน
ผคฟ. P6 - 03	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน

แผนเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P6: กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผปบ. 1 2 3 4 5 6	**การวางแผนการดับไฟ** 1.1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผน 1.2 หน่วยงานภายใน/ ภายนอก แจ้งขอดับไฟ ขออนุมัติแผนงาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผู้ใช้ไฟ ปฏิบัติงาน จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การดับไฟจริงไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด 4. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x4=4 2x2=4 1x2=2 2x2=4	1. On The JobTraining ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง 3. ปรับปรุงแผนผังการจ่ายไฟให้ถูกต้องและทันสมัย 4. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผปบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ผมต. 1 2 3	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผปบ. รับทราบว่าสามารถปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติงาน และแจ้ง ผปบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2 1x2=2 1x2=2	1. On The JobTraining ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง 3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผปบ. ตรวจสอบ	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ผกส. 1 2 3	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผปบ. รับทราบว่าสามารถปฏิบัติงานได้ ปกิบัติงานและแจ้ง ผปบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x4=4 2x2=4 2x2=4	1. On The JobTraining ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง 3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผปบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
กฟข./ฝปค. 1	อนุมัติแผนดับไฟ	1. ระยะเวลาล่าช้า 2. เอกสารไม่ถูกต้อง (Switching Order)	1x1=1 1x1=1	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่ง	เอกสารครบถ้วน ระยะเวลาตามกำหนด	ศูนย์จ่ายไฟและ ผปบ. ตรวจสอบระยะเวลาและเอกสาร	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P6 กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผปบ.	1	ผปบ. P6 - 01	ผคฟ. (กคร.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ				
ผปบ.	2	ผปบ. P6 - 02	ผกส.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 03	ผมต.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผปบ.	4	ผปบ. P6 - 04	ผคฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า				
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	ผคฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ				
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ผปบ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผกส.	2	ผกส. P6 - 02	ผปบ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผมต.	1	ผมต. P6 - 01	ผปบ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผมต.	2	ผมต. P6 - 02	ผปบ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผคฟ. (กคร.)	1	ผคฟ. P6 - 01	ผปบ.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P6 กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P6 - 02	ผปบ.	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)				
ผคฟ. (กคร.)	3	ผคฟ. P6 - 03	ผปบ.	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)				

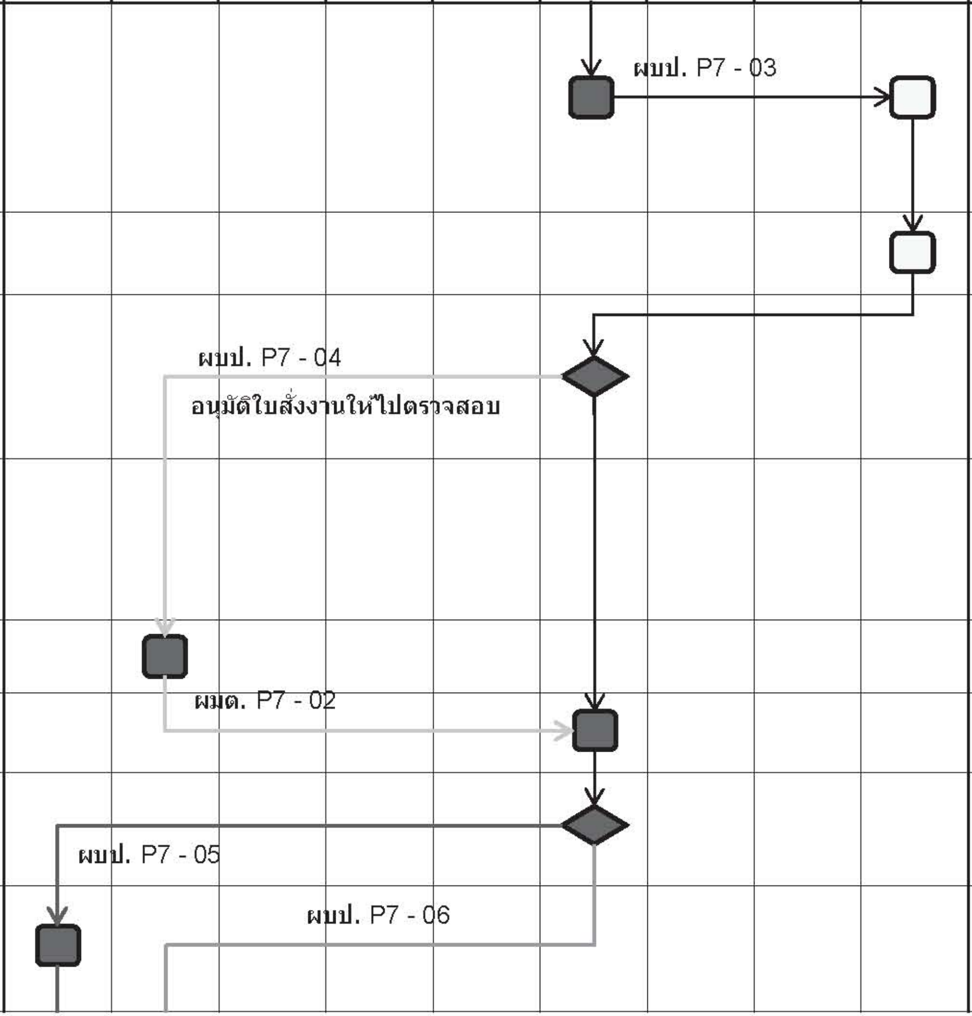
กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P7)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P7 : กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ		P3,P4								คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง		ผบป. P7 - 01 กรณีที่ 1 และกรณีที่ 2								
	กรณีที่1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ผบค. P7 - 01									
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)										
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			ผบป. P7 - 02 กรณีที่ 2 และกรณีที่ 3							
	ผบค.และ ผมต.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป			ผมต. P7 - 01							
	- เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P7 : กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย										
3	ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.ของวันอ่านหน่วย										
4	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ										
	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ										
	ผมต.ดำเนินการแก้ไข										
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการบิลอัตโนมัติ										
	ตรวจสอบการประมวลผลบิลว่าครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข										
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P7 : กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมต. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ			ผมต. P7 - 03							
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	ผบค. P7 - 02									
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า						P1				

กระบวนงาน P7: กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมต.	1	ข้อมูลจากกระบวนงาน P3, P4	***กระบวนงานการจดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า*** DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
ผบป.	2	ผบป. P7 - 01	**<u>กรณีที่ 1</u>** ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
			<u>กรณีที่ 2</u> เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.)		ผบค.	
ผบค.	3	ผบค. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4	ผบป. P7 - 02	**<u>กรณีที่ 2</u>** เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
			<u>กรณีที่ 3</u> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			
ผมต.	5	ผมต. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	6	ผบป. P7 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผบป.	7		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ			
			- ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
		ผบป. P7 - 04	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	8	ผมต. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	9		ทำการประมวลผลบิล			
		ผบป. P7 - 05	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
ผบค.	10	ผบค. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	11	ผบป. P7 - 06	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	12	ผมต. P7 - 03	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	13		ดำเนินการประมวลผลบิล	ไปกระบวนงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P7**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P7:** การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผบค. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบค. P7 - 02	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผมต. P7**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผมต.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P7:** การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผมต. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
ผมต. P7 - 02	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ ผบป. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผมต. P7 - 03	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบป. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		ผบป.					
SLA ของกระบวนงาน:		P7: การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟ			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**		**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผบป. P7 - 01	**กรณีที่1 ติดตั้งใหม่** - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) **กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด** - แก้ไขอัตรา (ผบค.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด		100%	รายเดือน
ผบป. P7 - 02	**กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด** - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.) **กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ** - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด		100%	รายเดือน
ผบป. P7 - 03	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของข้อมูลจดหน่วย		100%	รายเดือน
ผบป. P7 - 04	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละเอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด		100%	รายเดือน
ผบป. P7 - 05	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด		100%	รายเดือน
ผบป. P7 - 06	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด		100%	รายเดือน

แผนเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P7 : กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบป. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - หามิเตอร์ไม่พบ - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน /ล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
	- ให้สายการจดหน่วยไม่ถุกต้อง - หามิเตอร์ไม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน /ล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
ผมต. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนคืนมิเตอร์ (มต.3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มต.3 / รายงานการเคลื่อนไหวมิเตอร์ไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบการผิดปกติของมิเตอร์ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบให้ทราบล่าช้า -ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบทันทีและรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีบันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและรายงานผล	ผบป. ติดตามการตรวจสอบ	การอบรมให้ความรู้
ผบค. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ <u>กรณีที่ 2</u> ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการให้สายการจดหน่วยและหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 x2	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการจดหน่วยและหมายเลขผู้ใช้ไฟ	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

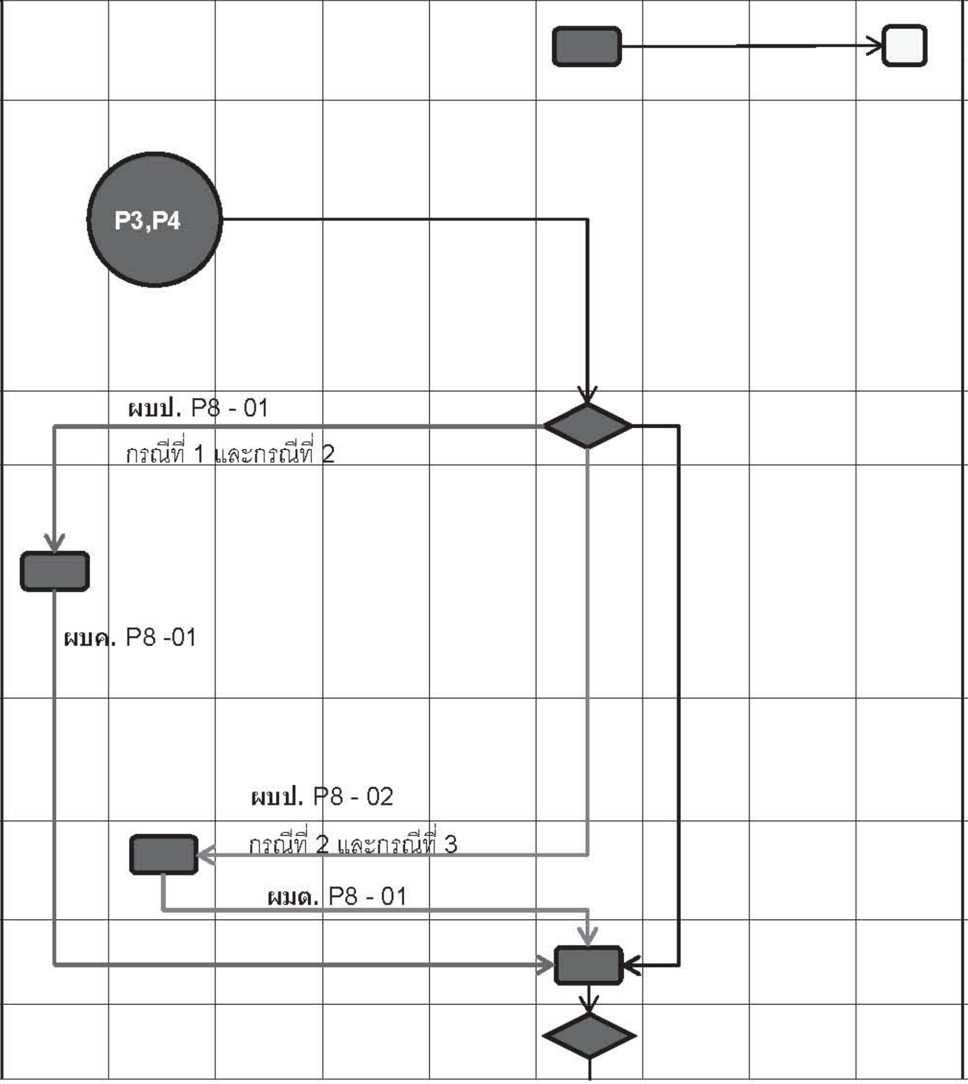
กระบวนงาน: **P7 กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	1	ผบป. P7 - 01	ผบค.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	2	ผบป. P7 - 02	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	3	ผบป. P7 - 03	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	4	ผบป. P7 - 04	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	5	ผบป. P7 - 05	ผบค.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	6	ผบป. P7 - 06	ผมต.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	1	ผมต. P7 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	2	ผมต. P7 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	3	ผมต. P7 - 03	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	1	ผบค. P7 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	2	ผบค. P7 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)

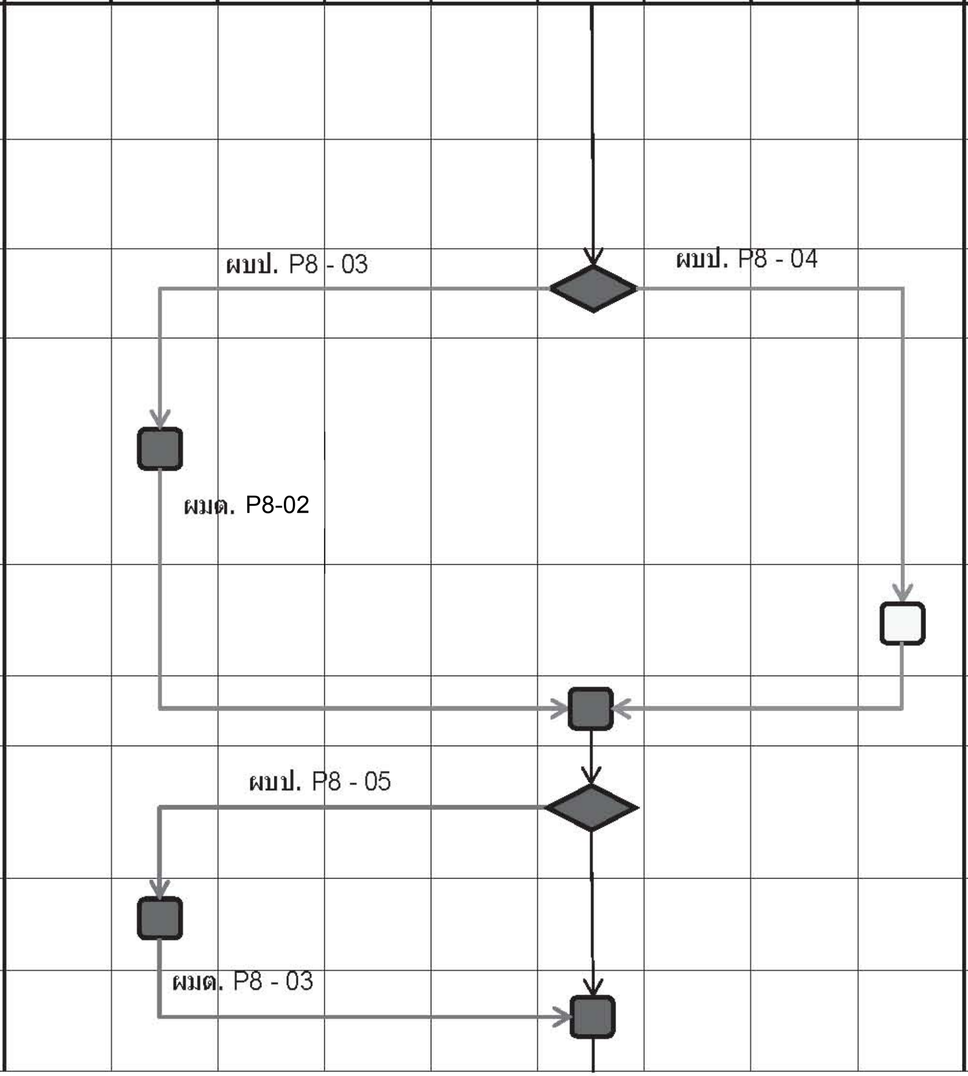
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P8 : กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า										
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด										
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง										
	<u>กรณีที่ 1</u> ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)										
	<u>กรณีที่ 2</u> เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)										
	<u>กรณีที่ 3</u> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	ผบค.และ ผมต.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)										



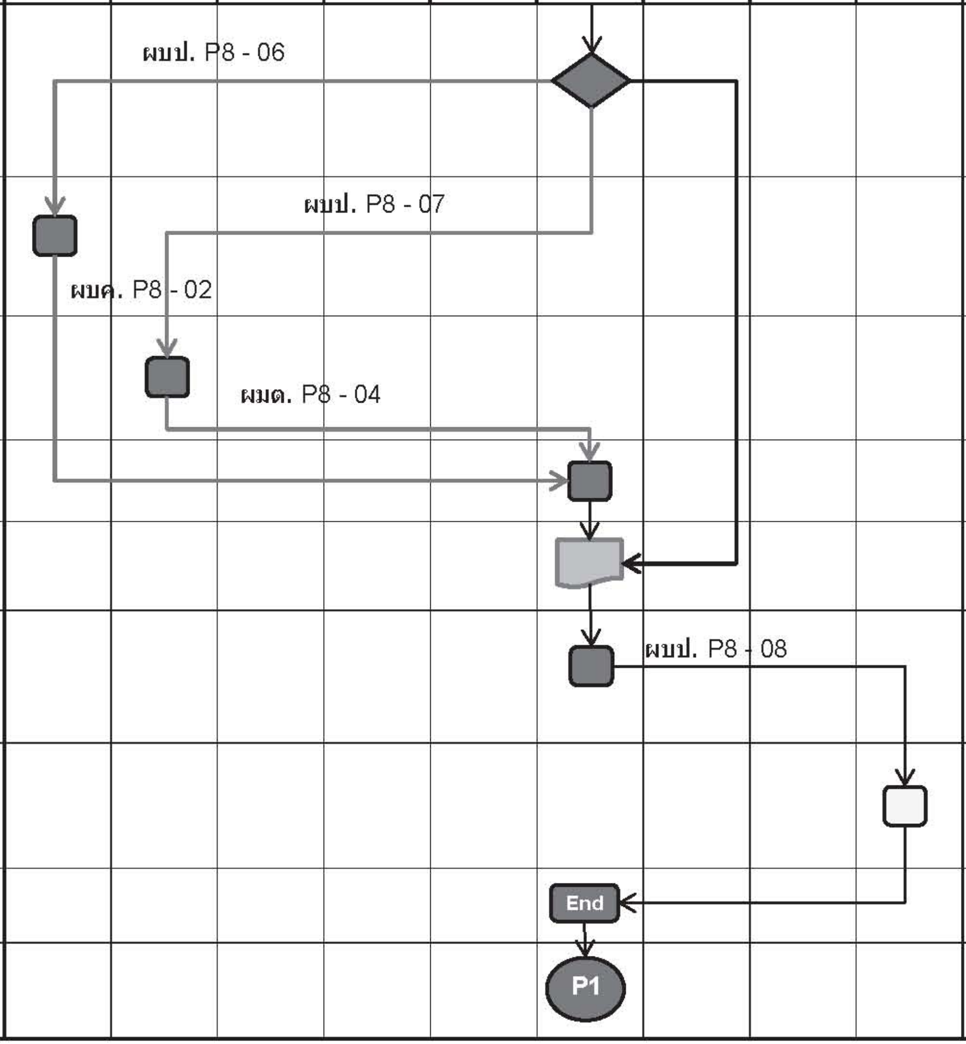
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P8 : กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผาต.	อื่นๆ	
3	**<u>กรณีที่ 1</u>** ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แนบแผนที่ - ส่ง ผมต./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ										
	<u>กรณีที่ 2</u> สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ										
	<u>กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง</u> การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand										
	<u>กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย</u> 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										
5	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P8 : กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR017) กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่										
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมต. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่										
7	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป										
	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
	- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้										
	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										



หมายเหตุ

ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว

ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนงาน P8: กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่		ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล			
ผมต.	1	ข้อมูลจากกระบวนงาน P3, P4	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
ผบป.	2	ผบป. P8 - 01	**<u>กรณีที่ 1</u>** ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
			<u>กรณีที่ 2</u> เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.)		ผบค.	
ผบค.	3	ผบค. P8 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4	ผบป. P8 - 02	**<u>กรณีที่ 2</u>** เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
			<u>กรณีที่ 3</u> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			
ผมต.	5	ผมต. P8 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	6	ผบป. P8 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	7	ผมต. P8 - 02	ทำการจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์)	ข้อมูลจดหน่วย		
ผบป.	8	ผบป. P8 - 04	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผบป.	9		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ			
			- ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
		ผบป. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	10	ผมต. P8 - 03	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	11		ทำการประมวลผลบิล			
		ผบป. P8 - 06	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
ผบค.	12	ผบค. P8 - 02	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	13	ผบป. P8 - 07	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	14	ผมต. P8 - 04	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	15		ดำเนินการประมวลผลบิล			
		ผบป. P8 - 08	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		
			- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้		ตัวแทน	
			รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไปกระบวนงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P8**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**					
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**						
SLA ของกระบวนงาน:		**P8:** การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า		**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผบค. P8 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
ผบค. P8 - 02	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผมต. P8**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผมต.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P8:** การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผมต. P8 -01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
ผมต. P8 -02	กรณีกฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand	ข้อมูลจดหน่วย	ผบป.	ร้อยละของข้อมูลการอ่านหน่วยตามใบอ่านหน่วยไม่เกิน 16.30 น. ภายในวันอ่านหน่วย	100%	รายเดือน
ผมต. P8 -03	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ ผบป. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสงต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของส่งเอกสาร รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ หลังจากได้รับรายงานจาก ผบป. ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน
ผมต. P8 - 04	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P8**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P8: การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P8 - 01	**กรณีที่1 ติดตั้งใหม่** - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) **กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด** - แก้ไขอัตรา (ผบค.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 02	**กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด** - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.) **กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ** - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 03	กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสับมิเตอร์ (กฟภ.ดำเนินการ)	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 04	กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ.โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสับมิเตอร์ (ตัวแทนดำเนินการ)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P8**	**ชื่อ SLA:**	**การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**				
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P8: การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของเอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วย	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 06	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันทำการถัดไปหลังจากประมวลผลบิล	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 07	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันทำการถัดไปหลังจากประมวลผลบิล	100%	รายเดือน
ผบป. P8 - 08	พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ตัวแทน	ร้อยละของใบแจ้งค่าไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	100%	รายเดือน

แผนเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P8: กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบป. 1	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ กรณีที่ 2 การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟฟ. เป็นผู้จดหน่วยและนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 16.00 น. ของวันที่อ่านหน่วย	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้องครบถ้วน	3 1x3	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟเพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน /ล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
	- ให้สายการจดหน่วยไม่ถูกต้อง หามิเตอร์ไม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน /ล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
ผมต. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนคืนมิเตอร์ (มต3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มต.3 / รายงานการเคลื่อนไหวไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 x3	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
3	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบล่าช้า -ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	บันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและรายงานผล	ผบป. ติดตามการตรวจสอบ	การอบรมให้ความรู้
ผบค. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการให้สายการจดหน่วยและหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 x2	หผ.ควบคุม ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการจดหน่วยและหมายเลขผู้ใช้ไฟ	หผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P8 กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	1	ผบป. P8 - 01	ผบค.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	2	ผบป. P8 - 02	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	3	ผบป. P8 - 03	ผมต.	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	4	ผบป. P8 - 04	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	5	ผบป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	6	ผบป. P8 - 06	ผบค.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	7	ผบป. P8 - 07	ผมต.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	8	ผบป. P8 - 08	ตัวแทน	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
ผมต.	1	ผมต. P8 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	2	ผมต. P8 - 02	ผบป.	ข้อมูลจดหน่วย				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P8 กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมต.	3	ผมต. P8 - 03	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	4	ผมต. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	1	ผบค. P8 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	2	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P9 : กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผาต.	อื่นๆ	
	กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า										
1	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start									เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟ
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)										คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ										
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม										
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in										
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน	■					P10				
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1										
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)										
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	■	ผบค.	P9 - 01							
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.		ผบป.	P9 - 01			■				
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.	End									

หมายเหตุ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ซื้อขายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย (สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการติดพัน เป็นต้น
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

กระบวนงาน P9 : กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
ผบค.	1		รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน			
			สร้างข้อมูลคู่ค้าของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)			
			สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ			
			พิมพ์คำร้อง ลงนาม			
			ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in			
			ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน	คำร้องขอคืนเงินประกัน (ไปกระบวนงาน P10)	ผบป.	
			ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1			
			พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)			
		ผบค. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องและใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบป.	2	ผบป. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.	คำร้องและใบเสร็จรับเงิน	ผบค.	
ผบค.			- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P9**	**ชื่อ SLA:**	**การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**				
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบป.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P9**	**ชื่อ SLA:**	**การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**					
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**						
SLA ของกระบวนงาน:		**P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**		**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตรายางโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	ผบค.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตรายางโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P9 : กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบค.							
1	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐาน คำร้อง	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1 1 x1	ผบค.มีการจัดทำตัวอย่าง รายละเอียดการโอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟทราบ	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค. ตรวจสอบ หลักฐานให้ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
2	ขออนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	การจัดส่งเอกสารล่าช้า	1 1 x 1	กำชับผู้เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติ ด้วยความรวดเร็ว	ใช้ KPI ควบคุม	ผบค. ควบคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้
ผบป.							
1	ตรวจสอบหนี้คงค้าง กรณีไม่มีหนี้คงค้าง	ข้อมูลการตรวจสอบ ผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	1 1 x 1	กำชับผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ	ประวัติหนี้คงค้างของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	ผบป. ตรวจสอบประวัติ หนี้คงค้างของผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	การอบรมให้ความรู้
2	ตรวจสอบหนี้คงค้าง (รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ) กรณีมีหนี้คงค้าง	การรับชำระเงินผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	3 1 x 3	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลการ ชำระเงินให้ถูกต้อง	หลักฐานการชำระเงิน ที่ ถูกต้อง	หผ.บป.ตรวจสอบข้อมูล การชำระเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
3	รับหลักประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ - กรณีเป็นเงินสด ออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ	หลักฐานการรับชำระเงินผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ เอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า และบันทึกข้อมูลการชำระ เงินให้กถูกต้อง	หลักฐานเอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	หผ.บป.ตรวจสอบ หลักฐานเอกสารที่ใช้ เป็นหลักประกันการใช้ ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
ผมต.							
1	ออก มต.3	การออก มต.3 โอนเปลี่ยนชื่อล่าช้า	3 1x3	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รวดเร็วในการ ออก มต. 3	ใช้ KPI ควบคุม	ผมต. ควบคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P9 กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	สาเหตุ
ผบค.	1	ผบค. P9 - 01	ผบป.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	1	ผบป. P9 - 01	ผบค.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตรายางโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน				

กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P10 : กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										
	คืนหลักประกัน	Start									
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า						P9				
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน										
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมต. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน										หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ										
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ		ผบค. P10 - 01				■				คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"										
	- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน										ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ										ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบแจ้งความ
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ										บันทึกร้องขอจากผู้ใช้ไฟ/ธนาคาร
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ						■				คำร้องของคืนหลักประกัน
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						End				

กระบวนงาน P10 : กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผบค.	1		คืนหลักประกัน			
		มาจากกระบวนงาน P9	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน		
			กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน			
	2		ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมต. (หน่วยตัดกลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน			
	3	ผบค. P10 - 01	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบป.	
	4		ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ			
			- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"			
			- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน			
	5		ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ			
			- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ			
			จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ			
			- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบค. P10**	**ชื่อ SLA:**	**การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**					
ผู้ให้บริการ		**ผบค.**						
SLA ของกระบวนงาน:		P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**
ผู้ใช้ไฟ	หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง

รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผบค. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P10: กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบค.	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อลูกค้าเดิม	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	หผ.บค.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน (บช.145000)	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	หผ.บค.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
ผมต.	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อลูกค้าเดิม						
	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	หผ.มต.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	ออก มต. 3	หน่วยตัดกลับ(ถอนคืน) ไม่ถูกต้อง	3 1x3	กำชับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบหน่วยตัดกลับให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การตรวจสอบหน่วยตัดกลับ	หผ.มต.ตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

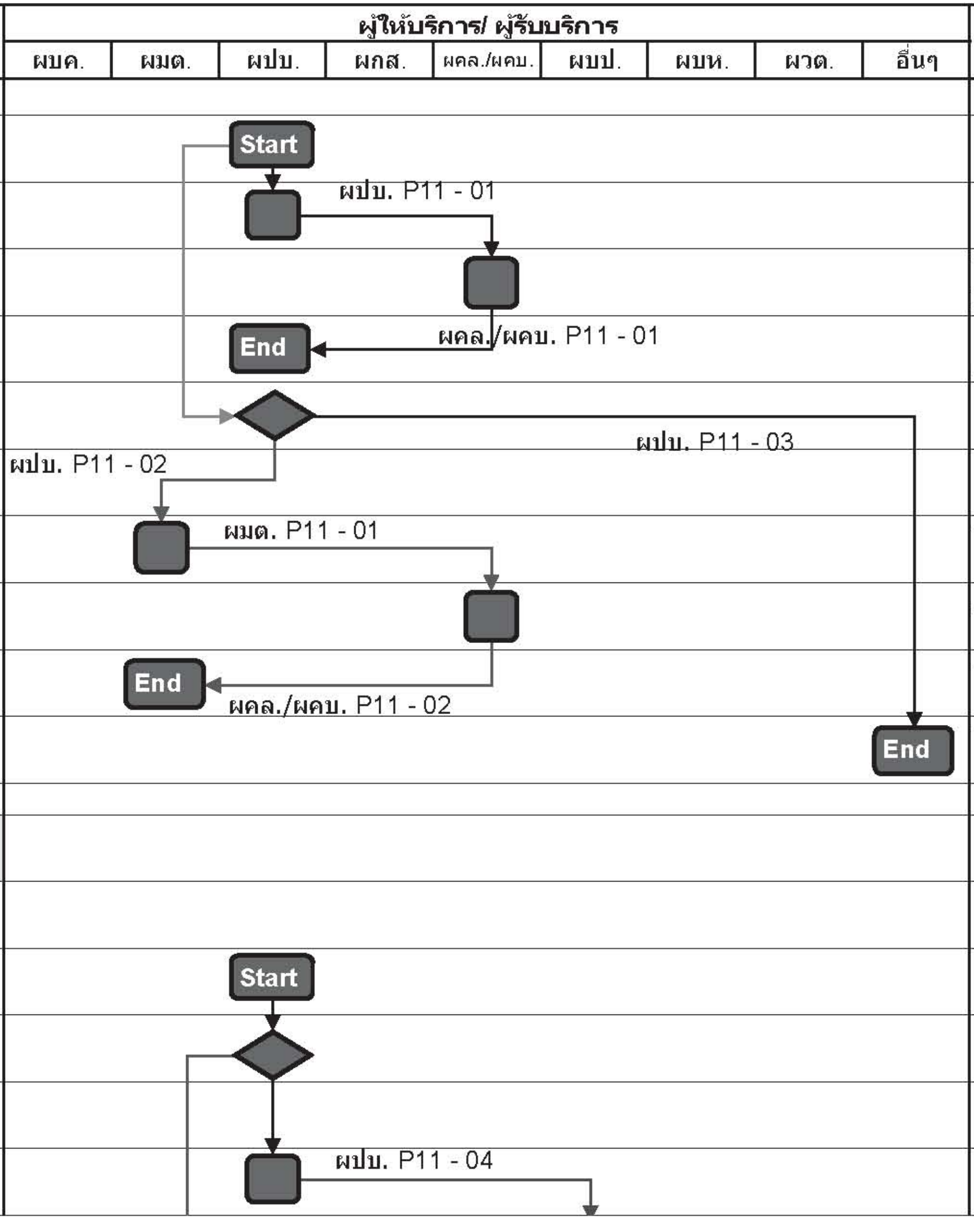
กระบวนงาน: **P10 กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P10 - 01	ผบป.	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า				

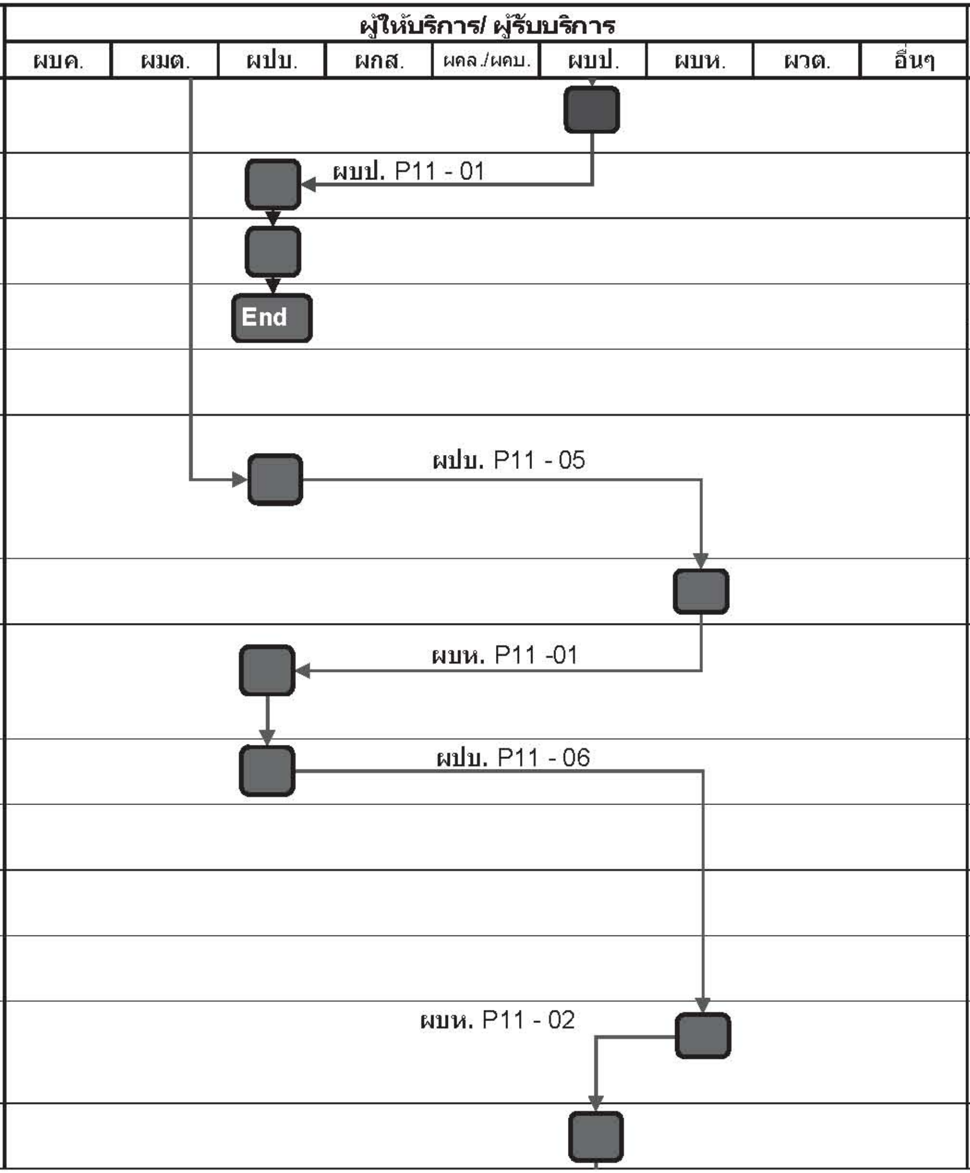
กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System	
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)	เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ	ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง	
	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	
	- ผปบ. แจ้ง ผมต.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol
	- ผมต. เบิกอุปกรณ์	ใบเบิกอุปกรณ์
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ	รายงานผลการดำเนินงาน ผจก.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี	
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้	
	- ผปบ. ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน	
2.1	ดำเนินการเอง	
	- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM	



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา



ลำดับที่	กิจกรรม	เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	ทำบันทึกแจ้งให้ ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผปบ.ทำใบสั่งงาน	ZPM4, IW31, CRTD
	- ผจก. อนุมัติใบสั่งงาน	ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ	ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)	
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน	อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง	
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน	
	- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ	
	- ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง	
	2.2.5 ผบห.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	2.2.7 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM			End			ผบป. P11 - 02				สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด										
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน			Start							
				◆							
3.1	ดำเนินการเอง			ผปบ. P11 - 07							ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์										
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ					■					ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบพร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX			End		ผคล./ผคบ. P11 - 03					ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)			ผปบ. P11 - 08							ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO							ผบห. P11 - 03			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
				ผปบ. P11 - 09							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์										ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ				ผคล./ผคบ. P11 - 04						
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง					ผปบ. P11 - 10					
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	~~- ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง~~										
	3.2.6 ผบห. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง					ผบห. P11 - 04					บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปบ. สรุปปิดงาน										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM			End		ผบป. P11 - 03					TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน		Start								
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)										
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)			ผมต. P11 - 02							ZPSR004

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

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

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้										ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง			ผคล./ผคบ. P11 - 06							
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผมต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมตีตรา และเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ										ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง			ผมต. P11 - 08							บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง					ผบห. P11 - 06					เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	4.2.9 ผมต. ปิดแฟ้มงาน TECO				ผบป. P11 - 06						ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย
	4.2.10 ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),			ผมต. P11 - 09			End				แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก

*เปิดงานย่อย ปรับปรุงมิเตอร์ ในระบบ PM
- ผมต. ตรวจพบ ดำเนินการเอง
- พนักงานจดหน่วย

กระบวนงาน P11: กระบวนงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			การบำรุงรักษา			
	1		ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System			
	1.1		ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) เปิดงานในระบบ ZPM2			
ผปบ.		ผปบ. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 01	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ			
	1.2		ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง			
ผปบ.		ผปบ. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ			
			- แจ้งรายการที่ตรวจพบ	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.		ผมต. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์ (Drop Out /อุปกรณ์ป้องกัน)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 02	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ			
ผปบ.		ผปบ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ฝปค. ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ฝปค.	
	2		แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผปบ.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน			
	2.1		ดำเนินการเอง			
ผปบ.			- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM			
		ผปบ. P11 - 04	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกประมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 01	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
ผปบ.			- ขออนุมัติใบสั่งงาน			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ			
	2.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ผปบ.			2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
		ผปบ. P11 - 05	2.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 01	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
ผปบ.			2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ			
			- ~~ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง~~			

กระบวนงาน P11: กระบวนงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
		ผปบ. P11 - 06	2.2.5 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 02	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 02	2.2.7 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผปบ.	
	3		แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง			
			(ของ กฟภ.) ประจำปี			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผปบ.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินงานตามแผน			
	3.1		ดำเนินการเอง			
ผปบ.		ผปบ. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามีการเบิก)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 03	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
	3.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ผปบ.			3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
		ผปบ. P11 - 08	3.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 03	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P11 - 09	3.2.3 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 04	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	
ผปบ.			3.2.4 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ			
			- ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			
		ผปบ. P11 - 10	3.2.6 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 04	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 03	3.2.8 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผปบ.	
	4		แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผมต.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินงานตามแผน			
ผมต.	4.1		ดำเนินการเอง (งบลงทุน)			
			- เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1	ZPSI002		

กระบวนงาน P11: กระบวนงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)	ZPSR004		
		ผมต. P11 - 02	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมต.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามิเตอร์ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 04	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผมต.	
ผมต.		ผมต. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 05	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค	CN25, KB31N, TECO ในระบบ		
		ผมต. P11 - 04	- ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
	4.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ผมต.			4.2.1- เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง ผบป.เปลี่ยนสถานะ จาก A0 เป็น A1		ผบป.	
			- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)	ZPM4, IW31, REL		
		ผมต. P11 - 05	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมต.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างาน	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 05	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด		
ผมต.			4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PS	การแจ้งผลการตั้งงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
		ผมต. P11 - 06	4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 05	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.		ผมต. P11 - 07	4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 06	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.			4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผมต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมตีตรา			
			- ผมต. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน			
		ผมต. P11 - 08	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 06	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษามิเตอร์ทั้งหมดให้ ผมต. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 06	4.2.9 ผมต. ปิดงาน TECO	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมต.	
ผมต.		ผมต. P11 - 09	4.2.10 ผบป. ปิดงานด้านบัญชี F2, ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน F4	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผมต. P11**	**ชื่อ SLA:**	**การบำรุงรักษา**				
ผู้ให้บริการ		**ผมต.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P11: การบำรุงรักษา**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง		**ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง**				
ผบป., ผคล./ผคบ., ผบห.						
รหัส SLA	**บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ**	**ผลลัพธ์ที่ต้องการ**	**ผู้รับบริการ**	**ระดับการบริการ**	**เป้าหมาย**	**รายงานผล**
ผมต. P11 - 01	**- เบิกอุปกรณ์**	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี					
	1.1 กรณีดำเนินการเอง (งบลงทุน)					
ผมต. P11 - 02	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามิเตอร์ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 04	1.1.2 ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 กรณีจ้างเหมา					
ผมต. P11 - 05	1.2.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างาน	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 06	1.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 08	1.2.3 ส่ง ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 09	ผมต. ปิดแฟ้มงาน TECO	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละแฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผปบ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ		ผปบ.					
SLA ของกระบวนงาน:		P11: การบำรุงรักษา		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผคล./ผคบ., ผมต., ผบป., ผบห., กฟข.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
	1.1 ดำเนินการเอง					
ผปบ. P11 - 01	1.1.1 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง					
ผปบ. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของบันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผปบ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ฝปค. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ฝปค.	ร้อยละของบันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี					
	2.1 กรณีดำเนินการเอง					
ผปบ. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป.เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2.2 กรณีจ้างเหมา					
ผปบ. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4,)ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100%	รายเดือน
ผปบ. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผปบ. P11**	**ชื่อ SLA:**	**การบำรุงรักษา**				
ผู้ให้บริการ		**ผปบ.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P11: การบำรุงรักษา**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผคล./ผคบ., ผมต., ผบป., ผบห., กฟข.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง					
	3.1 ดำเนินการเอง					
ผปบ. P11 - 07	3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3.2 จ้างเหมา					
ผปบ. P11 - 08	3.2.1 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4,)ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100%	รายเดือน
ผปบ. P11 - 09	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผปบ. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผคล./ผคบ. P11**	**ชื่อ SLA:**	**การบำรุงรักษา**			
ผู้ให้บริการ		**ผคล./ผคบ.**				
SLA ของกระบวนงาน:		**P11: การบำรุงรักษา**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผปบ., ผมต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
ผคล./ผคบ. P11 - 01	1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ดำเนินการเอง)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 02	1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ.ไม่สามารถดำเนินการเองได้)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผคล./ผคบ. P11 - 03	2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 04	2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี					
ผคล./ผคบ. P11 - 05	3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 06	3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ผบป. P11**	**ชื่อ SLA:**	**การบำรุงรักษา**				
ผู้ให้บริการ		**ผบป.**					
SLA ของกระบวนงาน:		**P11: การบำรุงรักษา**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผปบ., ผมต.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี					
	(กรณีดำเนินการเอง)					
ผบป. P11 - 01	- ดำเนินการลงงบประมาณ และแจ้งผลให้ ผปบ. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	(กรณีจ้างเหมา)					
ผบป. P11 - 02	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาตัดต้นไม้	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผปบ.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบป. P11 - 03	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผปบ.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				
	(กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)					
ผบป. P11 - 04	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผมต.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	(กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)					
ผบป. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ผบป. P11 - 06	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมต.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบห. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ		ผบห.					
SLA ของกระบวนงาน:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผปบ., ผบป., ผมต.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)					
ผบห. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบห. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 กรณีจ้างเหมา					
ผบห. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	**ฝปค. P11**	**ชื่อ SLA:**	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ กฟข.							
SLA ของกระบวนงาน:		**P11: การบำรุงรักษา**	**ระยะเวลา**	**วันที่เริ่มต้น**	**วันที่สิ้นสุด**	**วันที่จัดทำ/แก้ไข:**	**แก้ไขครั้งที่:**

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
กฟข.	**บันทึก/โทรสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน**

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฝปค. P11 - 01	- ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	แผนการดำเนินการ	ผปบ.	ร้อยละของบันทึก/โทรสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนงาน P11: กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผปบ. 1	**ตรวจสอบตามแผนงาน (Patrol System)** การตรวจสอบ (รายงานการตรวจสอบระบบจำหน่าย - บฮ.-PM-01-2553)	ตรวจไม่ครบตามแผน	2x2=4	- กำหนดผู้รับผิดชอบ - หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลต้องครบถ้วน	หผ.ปบ./ผู้ที่รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน	- เพิ่มเติมรายละเอียดให้ครบถ้วน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบุจุดที่ตรวจพบ
	1. ดำเนินการเอง - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ	ไม่มี					
	2. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง กรณีตรวจพบแล้ว ไม่สามารถดำเนินการเองได้	ข้อมูลในรายงานของจุดที่ตรวจพบไม่ครบถ้วน/ผิดพลาด	2x2=4	- จัดอบรมพนักงาน - หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลต้องครบถ้วน	หผ.ปบ./ผู้ที่รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน	- เพิ่มเติมรายละเอียดให้ครบถ้วน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบุจุดที่ตรวจพบ
ผปบ. ผมต.	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี, แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและหม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี 1. ดำเนินการตามแผน	เนื่องจากเป็นระบบจำหน่ายที่เกิดขึ้นระหว่างปี	3x2=6	ปรับปรุงข้อมูลการเพิ่มของระบบจำหน่ายให้เป็นปัจจุบันทุกครั้ง ในระบบ GIS ก่อนจ่ายไฟ	ข้อมูลระบบจำหน่ายที่เป็นปัจจุบัน	หผ./ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้กำกับดูแล	-
	2. จ้างเหมา (แรงงาน) - ตรวจรับงานจ้าง - ผปบ./ผมต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)	ตรวจสอบไม่ครบ, ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขไม่ครบ	1x4=4	- จัดอบรมพนักงาน - หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ	ตรวจสอบครบถ้วนตามสัญญาและมาตรฐาน กฟภ.	หผ./ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้กำกับดูแล	-
	- ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง	เอกสารต้องถูกต้อง ครบถ้วน	หผ./ผู้ที่รับมอบหมายเป็นผู้ตรวจสอบ	-

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: **P11 กระบวนงานการบำรุงรักษา**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบห.	1	ผบห. P11 - 01	ผปบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผบห.	2	ผบห. P11 - 02	ผบป.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผบห.	3	ผบห. P11 - 03	ผปบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผบห.	4	ผบห. P11 - 04	ผบป.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผบห.	5	ผบห. P11 - 05	ผมต.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผบห.	6	ผบห. P11 - 06	ผบป.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ. P11 - 01	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผคล./ผคบ.	2	ผคล./ผคบ. P11 - 02	ผมต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผมต.ดำเนินการ
ผคล./ผคบ.	3	ผคล./ผคบ. P11 - 03	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผคล./ผคบ.	4	ผคล./ผคบ. P11 - 04	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ผคล./ผคบ.	5	ผคล./ผคบ. P11 - 05	ผมต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผคล./ผคบ.	6	ผคล./ผคบ. P11 - 06	ผมต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผบป.	1	ผบป. P11 - 01	ฝปบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผบป.	2	ผบป. P11 - 02	ฝปบ.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผมต.ดำเนินการ
ผบป.	3	ผบป. P11 - 03	ฝปบ.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ผบป.	4	ผบป. P11 - 04	ฝปบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง งบลงทุน
ผบป.	5	ผบป. P11 - 05	ฝปบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผบป.	6	ผบป. P11 - 06	ผมต.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ฝปบ.	1	ฝปบ. P11 - 01	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ฝปบ.	2	ฝปบ. P11 - 02	ผมต.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง
ฝปบ.	3	ฝปบ. P11 - 03	ฝปค.	บันทึก/โทรสารแจ้ง ฝปค. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง
ฝปบ.	4	ฝปบ. P11 - 04	ผบป.	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ฝปบ.	5	ฝปบ. P11 - 05	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ผปบ.	6	ผปบ. P11 - 06	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ผปบ.	7	ผปบ. P11 - 07	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผปบ.	8	ผปบ. P11 - 08	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผปบ.	9	ผปบ. P11 - 09	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผปบ.	10	ผปบ. P11 - 10	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผมต.	1	ผมต. P11 - 01	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผมต.	2	ผมต. P11 - 02	ผบป.	อนุมัติงานบำรุงรักษามิเตอร์ (ดำเนินการเอง)				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผมต.	3	ผมต. P11 - 03	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผมต.	4	ผมต. P11 - 04	ผบป.	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง
ผมต.	5	ผมต. P11 - 05	ผบป.	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างาน				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผมต.	6	ผมต. P11 - 06	ผบห.	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา

ผมต.	7	ผมต. P11 - 07	ผคล./ผคบ.	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผมต.	8	ผมต. P11 - 08	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา
ผมต.	9	ผมต. P11 - 09	ผบป.	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา

ภาคผนวก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขรับที่ ๒๗๑
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๕๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการพัฒนาองค์กร
วันที่ 15 ก.พ. 2554
เลขรับที่ ๔๔๐

ผวก.
เลขรับที่ ๗๙๒
วันที่ ... เวลา ... น.

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการพัฒนาองค์กร
เลขที่รับ ๒๘๒
วันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๔
เลขที่ กรธ.(พม.)๑๑๑/๒๕๕๔

จาก กรธ. **ถึง** ฝพธ.

เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑ / ๒๕๕๔ **วันที่** ๘ ก.พ. ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4

๙ ก.พ. ๒๕๕๔

เรียน อฝ.พธ. ผ่าน ชฝ.พธ.

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนงานภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนงานภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I 13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๙๐๑/๒๕๕๒ ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๒ ให้ กรธ.ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (QA) จำนวน ๔ กระบวนงาน คือ กระบวนงาน P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะการรับต่างเขต/สาขา/รับแทน กกง. และรับเงินนอกเวลาทำการ), กระบวนงาน P2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, กระบวนงาน P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขต-เฉพาะปักเสาแซมไลน์, ติดตั้งมิเตอร์-ผู้ใช้ไฟรายใหม่) และกระบวนงาน P4 บริการด้านมิเตอร์ (เฉพาะการต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้าย) กับ กฟฟ.นำร่อง ๔ แห่ง คือ กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง และ กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ แห่งคือ กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ สามารถดำเนินการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) P1-P4 กับ กฟฟ.กลุ่มเป้าหมายครบทั้ง ๔ ภาค (เอกสารแนบ ๓)

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. กำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรธ.จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๔ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุดรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๔) และมีเป้าหมายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง/...

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล)
- กฟฟ.จุดรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ.

๒.๒ คำสั่ง กฟภ.ที่ พ.(ก) ๒๑๘/๒๕๕๓ ลว. ๕ พ.ย. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. มีอำนาจหน้าที่โดยสังเขป คือ กำกับการขยายผล ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ และให้การสนับสนุนและผลักดันการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปสู่การปฏิบัติยัง กฟฟ.จุดรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ กรธ.ได้ดำเนินงานทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ (กระบวนงาน P1-P4) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ โดยสามารถขยายผลการดำเนินงาน SLA กระบวนงาน P1-P4 ทั้ง ๔ ภาค ครบถ้วนได้ตามแผน คิดเป็น ๑๐๐% และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ย ๙๙.๔๓ % สูงกว่า ๘๐% ซึ่งผ่านเกณฑ์วัดระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ผ่านเกณฑ์วัดของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๖)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 สำหรับให้ กฟฟ.จุดรวมงาน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วยกระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นำร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๗)

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

กรธ.พิจารณาแล้ว ผลการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในปี ๒๕๕๓ กฟฟ.นำร่องและ กฟฟ.เป้าหมายมีความเข้าใจและยอมรับการนำ SLA มาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายงานผลการดำเนินงานมาให้ กรธ. ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน และแผนยุทธ์ศาสตร์ กฟภ. ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของ กฟภ. จึงควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปยัง กฟฟ.จุดรวมงานทั่วประเทศ โดยใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔. <u>ข้อเสนอ</u>

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P1-P4 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จุดรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ./...

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ตามข้อ ๒.๑ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 โดย กฟฟ. จุดรวมงาน เขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ แห่ง ให้สายงานจำหน่ายและบริการร่วมกับ กฟข. ต้นสังกัด ร่วมกันพิจารณาคัดเลือก

๔.๓ สำหรับ กฟฟ.จุดรวมงานอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟข. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติพร้อมทั้งผลการดำเนินงานให้ กรธ. ฝพธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว

(นายมานพ ชอบประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน รผก.(พ) ผ่าน ผชก.(พ)
เพื่อโปรดพิจารณา นำเรียน
ผวก. ต่อไปด้วย.
๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔

(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔

① * เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณา การขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 ตามรายละเอียดข้อ ๔.๑-๔.๓ ที่ กรธ. เสนอ.

(นายโชคจุน สุคันธาพฤกษ์)
รผก.(พ)
15 ก.พ. 2554

② อนุมัติตามเสนอ.

(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลศ)
ผวก.
22 ก.พ. 2554

③ * เรียน อฝ.พธ.
เพื่อดำเนินการต่อไป.

(นายเริงวิทย์ เวชช์ศาสตร์)
ผชก.(พ) รักษาการแทน รผก.(พ)
๒๓ ก.พ. ๒๕๕๔

กรธ.

(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๒๔ ก.พ. ๒๕๕๔

ฝพม.

(นายมานพ ชอบประดิษฐ์)
อก.รธ.
๒๕ ก.พ. ๒๕๕๔

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๙๕๒๖

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขรับที่ ๓๑
วันที่ -๙ ม.ค. ๒๕๕๕

สรก.(พ)
เลขที่ ๙๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขรับที่ 237
วันที่ 12 ม.ค. 55 เวลา 15.30

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม.) ๓๔/๒๕๕๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กรธ. ถึง ฝพธ.
เลขที่ กรธ.(พม) ๓๔ /๒๕๕๕ วันที่ -๙ ม.ค. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P5-P11

เรียน อฝ.พธ. ผ่าน ชฝ.พธ.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุดรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๗๘/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P5-P11 กับ กฟฟ.เป้าหมาย ๑๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๓)

๑.๔ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ **ข้อ ๒.๕.๑** ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) **ระยะที่ ๑ การใช้กระบวนงาน P1-P4, ข้อ ๒.๕.๒** ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๒ การทดลองใช้กระบวนงาน P5-P11 (เอกสารแนบ ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กรธ. จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๕ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 โดยกำหนดให้ในปี ๒๕๕๕ มีการขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ.จุดรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๕)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๒.๒ ในปี ๒๕๕๔ กรธ.ได้ดำเนินการตามแผนงานขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1 - P4 กับ กฟฟ. จุดรวมงาน ๕๒ แห่ง ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ. ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จุดรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๖)

โดยสามารถดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA กระบวนงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุดรวมงาน ครบทั้ง ๔ ภาค (๕๒ แห่ง) ได้ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA **เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๗** สูงกว่าร้อยละ ๘๐ <u>ผ่านเกณฑ์วัด</u>ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี **๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕** และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) **ที่ระดับ ๕** เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒.๒ ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P5 - P11 กับ กฟฟ. กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ๔ ภาค (๑๖ กฟฟ.) ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)

โดยสามารถดำเนินการทดลองใช้กับ กฟฟ. จุดรวมงาน ครบทั้ง ๑๖ แห่ง ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA **เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๘๙** สูงกว่าร้อยละ ๘๐ <u>ผ่านเกณฑ์วัด</u>ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี **๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕** และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) **ที่ระดับ ๕** เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลการสำรวจการประเมินความพร้อมและการยอมรับของพนักงาน กฟฟ.จุดรวมงาน ทั้ง ๕๒ แห่ง ตามมุมมอง ๔ มิติ ซึ่งประกอบด้วย **ด้านการวางแผนและกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง** พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการจัดทำ SLA อยู่ในระดับปานกลางหรือยอมรับ (คะแนนเฉลี่ย ๒.๗๖) ย่อมแสดงให้เห็นว่า SLA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนงานหลักของ กฟภ. ได้เป็นอย่างดี

-๓-

ดังนั้นจึงควรขยายผลการจัดทำ SLA ให้กับ กฟฟ.จุดรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ กฟภ. สามารถยกระดับการยอมรับให้อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๐ - ๔.๐๐) ได้ ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. (เอกสารแนบ ๙)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P5-P11 สำหรับให้ กฟฟ.จุดรวมงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นำร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑๐)

๓. <u>ข้อพิจารณา</u>

กรธ.พิจารณาแล้ว ในปี ๒๕๕๔ ผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ และผลการทดลองใช้กระบวนงาน P5-P11 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมของ กฟฟ. จุดรวมงาน ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ไปใช้ โดยมีผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ประเมินผลของ กฟภ. และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ในการนี้ กรธ. พิจารณาแล้วเห็นควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ.จุดรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔

๔. <u>ข้อเสนอแนะ</u>

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จุดรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ.จุดรวมงาน ตามข้อ ๒.๒.๑ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ ดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 เพิ่มเติมอีก จำนวน ๗ กระบวนงาน ดังนี้ กระบวนงาน P5 ตอบข้อร้องเรียน, กระบวนงาน P6 ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน, กระบวนงาน P7 จดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า, กระบวนงาน P8 จดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า, กระบวนงาน P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน, กระบวนงาน P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และกระบวนงาน P11 การบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๓ สำหรับ กฟฟ.จุดรวมงาน อื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟข. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ กรธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไปพร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว

(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ตามที่ กรธ. และฝพธ. เสนอต่อไปด้วย

(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รผก.(พ)
๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

เรียน รผก.(พ)
เพื่อโปรดพิจารณา
นำเรียน ผวก. ต่อไปด้วย.

(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

กรธ.

(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕
พพม.

นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์
อก.รธ.
๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๙๕๒๖

อนุมัติตามเสนอ

(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลศ)
ผวก.
2 3 ม.ค. 2555

ฝพธ.

(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รผก.(พ)
๒๓ ม.ค. ๒๕๕๕

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ก) ๙๔๓ /๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

เพื่อให้การควบคุมและกำกับการดำเนินงานตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance :SQA) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

๑. รองผู้ว่าการพัฒนาองค์กร	เป็นประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	เป็นกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๑)	เป็นกรรมการ
๔. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๒)	เป็นกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๓)	เป็นกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๔)	เป็นกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	เป็นกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศ	เป็นกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร	เป็นกรรมการ
๑๐. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	เป็นกรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๑๒. รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ	เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการฯ ข้างต้นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ให้เป็นไปตามแผนแม่บทของระบบประกันคุณภาพบริการ

๒. ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ แนวทางในการขยายระบบประกันคุณภาพบริการ

๓. สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

๔. ให้ประธานฯ สามารถตั้งคณะทำงานหรือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Balanced Scorecard ของ กฟภ. ปี 2556-2559 (คณะกรรมการ กฟภ. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2555)

Dimension	Strategic Theme	Objectives	Measures	Unit	Target (ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ระดับ 3)				ผู้มีส่วนผลักดันผลการดำเนินงาน			แผนปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน (Initiatives)	
มุมมอง	ประเด็นยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	ผู้คาดการณ์ผล/ผู้รายงานผล	แผนปฏิบัติการองค์กร	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร
Internal	การพัฒนาสินค้า บริการ และภาพลักษณ์	I8 ปรับปรุงประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการหลักอย่างต่อเนื่อง	- ความสำเร็จในการขยายผลการจัดทำ SLA กระบวนงานหลักในการให้บริการ (P1-P11) ให้ครบทุก กฟฟ. จุดรวมงาน *KPI 2556-2557	ระดับ	3	3			รฝก(พ)	รฝก.(จ1-จ4)	รฝก(พ)		รฝก(พ)
			- ความสำเร็จของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) *KPI 2558-2559	ระดับ	-	-	3	3	รฝก(พ)	รฝก.(จ1-จ4)	รฝก(พ)		รฝก(พ)
	การลงทุนและนวัตกรรม /สังคมและสิ่งแวดล้อม	I9 เพิ่มบทบาทเชิงรุกด้านพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง	-ความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัท ENCOM	ระดับ	ครม. เห็นชอบ	เริ่มดำเนินงานโครงการลงทุน	-	-	รฝก.(วก)	-	รฝก.(วก)		รฝก.(วก)
			- รายได้ของบริษัท ENCOM (เริ่มวัด 2558)	ล้านบาท	-	-	375.36	424.32	รฝก.(วก)	-	รฝก.(วก)		รฝก.(วก)
			- จำนวนผู้ใช้ไฟที่ กฟภ. เข้าไปให้คำแนะนำด้านการจัดการพลังงาน	ราย	24	24	36	36	รฝก.(ว)	รฝก.(จ1-จ4)	รฝก.(ว)	งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม (SIP)	รฝก.(ว)
	การลงทุนและนวัตกรรม	I10 เน้นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าให้แก่องค์กร	- จำนวนกระบวนการและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	จำนวน	2	2	2	2	รฝก.(ว)	คณะทำงานขยายผลนวัตกรรม, รฝก.(จ1-จ4), รฝก.(ป), รฝก.(ธว), รฝก.(ธก)	รฝก.(ว)	แผนงานขยายผลการใช้งานงานวิจัยนวัตกรรม (SIP)	รฝก.(ว)
	สังคมและสิ่งแวดล้อม	I11 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัยของ กฟภ. (Disabling Injury Index: √DI)	ดัชนี	0.1260	0.1197	0.1138	0.1081	รฝก.(ว)	ทุกสายงาน	รฝก.(ว)		รฝก.(ว)
			- จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ	ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี	0.9025	0.8574	0.8145	0.7738	รฝก.(ว), รฝก.(จ1-จ4)	ทุกสายงาน	รฝก.(ว)		รฝก.(ว), รฝก.(จ1-จ4)
		I12 ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์กร	- ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 มาใช้ใน กฟภ.	ร้อยละ	80	80	80	80	รฝก.(ส)	ทุกสายงาน	รฝก.(ส)		รฝก.(ส)
		I13 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน	- ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการตาม CSR Master Plan	ร้อยละ	80	80	80	80	รฝก.(ส)	ทุกสายงาน	รฝก.(ส)		รฝก.(ส)
			- สัดส่วนของพนักงานและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ขององค์กร	ระดับ	3	3	3	3	รฝก.(ส)	ทุกสายงาน	รฝก.(ส)		รฝก.(ส)