

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP/Dashboard

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

กฟฟ.คลล. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๑

กระบวนการงาน P3 กระบวนการขอใช้ไฟ

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ Dashboard	ผลต่าง	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
1	ขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่เกิน 30 แอมป์)					
	1.1 ในเขตเมือง (2 วันทำการ)	-	-	-	-	-
	1.2 นอกเขตเมือง (5 วันทำการ)	22	14	8	เกิดจากผู้ ควบคุมระบบ SCSS ไม่ได้ ปรับปรุง ระบบ Time Confirm ให้ เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้บรรลุ เป้าหมาย	4.95

ปัญหาและอุปสรรค

- เนื่องจากพนักงานผู้ควบคุมการยืนยันเวลาปฏิบัติงาน Time Confirm เข้าใจว่าในระบบ SCSS จะทำการประมวลผลในระบบอัตโนมัติทั้งหมด แต่ข้อเท็จจริง ในระบบ SCSS บางรายระบบประเมินผลยังไม่สมบูรณ์ พนักงานที่ควบคุมระบบจะต้องไปปรับปรุงข้อมูลระบบ จึงเป็นปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลทำให้การบริการไม่บรรลุเป้าหมาย

แนวทางแก้ไข

ทำการสอนงาน (OJT) ให้กับผู้ควบคุมระบบ Time Confirm ในระบบ SCSS