



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ขั้นตอน/คู่มือการทำงาน (Work Instruction)

เอกสารบัญชีรายการบริการ (Service Catalogue)

รหัสเอกสาร : PEA-IM-WI-003

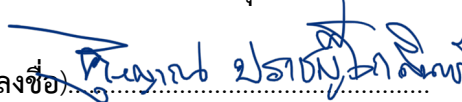
เวอร์ชัน : 1.0

สายงานสารสนเทศและสื่อสาร

ฝ่ายสารสนเทศ

กองมาตรฐานและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

อนุมัติ

(ลงชื่อ) 

(นายศุภญาณ ปราณีโกสินทร์)

ตำแหน่ง..... อก.มม.

วันที่ 12 ม.ค. / 2566

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

เวอร์ชัน	วันที่มีผลบังคับใช้	ผู้ดำเนินการ	รายละเอียด
1.0	12 พ.ค. 2566	กมม.	ออกเอกสารครั้งแรก

สารบัญ

บทที่ 1 ความมุ่งหมาย (Purpose)	1
บทที่ 2 ขอบเขต (Scope)	2
บทที่ 3 Catalog Structure	3-62
3.1 หน่วยงาน ฝ่ายสารสนเทศ กองมาตรฐานและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กมม.) 3	
3.1.1 Catalog Structure บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk).....	3
3.2 หน่วยงาน ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	5-13
3.2.1 Catalog Structure บริการระบบ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	5
3.2.2 Catalog Structure บริการระบบ GPVPN	7
3.2.3 Catalog Structure บริการระบบ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	8
3.2.4 Catalog Structure บริการระบบ Private Cloud แบบ IaaS.....	9
3.2.5 Catalog Structure บริการระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI).....	10
3.2.6 Catalog Structure บริการระบบ Office365 และ Onedrive	11
3.2.7 Catalog Structure บริการระบบ Active Directory.....	12
3.2.8 Catalog Structure บริการระบบ Software Center	13
3.3 หน่วยงาน ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)	14
3.3.1 Catalog Structure บริการระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.).....	14
3.3.2 Catalog Structure บริการระบบด้านการบริหารจัดการสิทธิของระบบ idm และระบบจัดการข้อมูลเพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร.....	16
3.4 หน่วยงาน ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)	18-42
3.4.1 Catalog Structure บริการระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน intranet (คำรักษาพยาบาล / ค่าเล่าเรียน / ค่าล่วงเวลา / ค่าวิชาชีพ)	18
3.4.2 Catalog Structure บริการระบบผลตรวจสุขภาพ (ชื่อเดิมระบบตรวจผลเลือด).....	20
3.4.3 Catalog Structure บริการระบบพิจารณาเงินเดือน.....	21
3.4.4 Catalog Structure บริการระบบ PEA Life ที่ใช้งานผ่าน Web Application และ Mobile Application	23
3.4.5 Catalog Structure บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (PLMS)	29
3.4.6 Catalog Structure บริการระบบสนับสนุนการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment System : CSAS).....	30
3.4.7 Catalog Structure บริการระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (EPI)	32

3.4.8	Catalog Structure บริการระบบการจองห้องประชุม	33
3.4.9	Catalog Structure บริการระบบป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (COI)	34
3.4.10	Catalog Structure บริการระบบการลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Acknowledgement)	35
3.4.11	Catalog Structure บริการระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน (PCS)	36
3.4.12	Catalog Structure บริการระบบ e-TAX.....	37
3.4.13	Catalog Structure บริการระบบ PEAServerToRDServer (กงด.).....	38
3.4.14	Catalog Structure บริการระบบ BPM.....	39
3.4.15	Catalog Structure บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC)	40
3.4.16	Catalog Structure บริการระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน MRM	41
3.4.17	Catalog Structure บริการระบบบริหารบัญชีทรัพย์สิน Asset Account Management.....	42
3.5	หน่วยงาน ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.).....	44-54
3.5.1	Catalog Structure บริการระบบ PEA Smart Plus.....	44
3.5.2	Catalog Structure บริการระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS)	45
3.5.3	Catalog Structure บริการระบบลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service : ICS).....	46
3.5.4	Catalog Structure บริการระบบติดตามงานบริการลูกค้า (CSM).....	47
3.5.5	Catalog Structure บริการระบบโปรแกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์....	48
3.5.6	Catalog Structure บริการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System).....	49
3.5.7	Catalog Structure บริการระบบส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)	50
3.5.8	Catalog Structure บริการระบบ Intranet	51
3.5.9	Catalog Structure บริการระบบ SAP(PS) เพิ่มชื่อผู้ควบคุมงาน	52
3.5.10	Catalog Structure บริการระบบประมาณการงานก่อสร้าง	53
3.5.11	Catalog Structure บริการระบบ OMS (E-respond).....	54
3.6	หน่วยงาน ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล กองบริหารงานบุคคล (กงบ.)	55
3.6.1	Catalog Structure บริการระบบข้อมูลพนักงาน(นามบัตร) /ลายน้ำใน e-slip....	55
3.7	หน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองพัฒนาบุคลากร (กพค.)	56-58
3.7.1	Catalog Structure บริการระบบพัฒนาบุคลากร (HR Development Platform)	56
3.7.2	Catalog Structure บริการระบบ KM-SI.....	57
3.7.3	Catalog Structure บริการระบบประเมินด้านการจัดการความรู้ (KM-survey).....	58
3.8	หน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาระบบดิจิทัล กองออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัล (กอพ.)	59

3.8.1	Catalog Structure บริการระบบ PEA covid.....	59
3.9	หน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาระบบดิจิทัล กองวางแผนและบริหารงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัล (กvb.)	60
3.9.1	Catalog Structure บริการระบบ Work-D Super App.....	60
3.10	หน่วยงาน ฝ่ายสื่อสารและคมนาคม กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	61
3.10.1	Catalog Structure บริการระบบ WebEx Application	61
บทที่ 4	เอกสารอ้างอิง.....	63

บทที่ 1 ความมุ่งหมาย (Purpose)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) ของ กฟผ. ที่เปิดให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะมีการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการงานของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk) โดยเอกสารฉบับนี้จะแสดงรายละเอียดข้อมูลของงานบริการให้แก่ผู้รับบริการ เช่น กลุ่มงานบริการ ฟังก์ชันงานบริการ ระยะเวลาในช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ และข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น

บทที่ 2 ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk) ให้บริการครอบคลุมทั้ง กฟภ. สำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค 12 เขต โดยเป็นศูนย์กลางการรับแจ้งปัญหา แก้ไขเหตุขัดข้อง ติดตาม ตรวจสอบ และให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงานและลูกจ้างของ กฟภ.

วัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสาร Service Catalogue มีดังนี้

- สนับสนุนให้มีการบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กฟภ. ที่ครบถ้วน ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- ส่งเสริมให้มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร
- ส่งเสริมให้มีองค์ความรู้ เพื่อเป็นการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากร ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3 Catalog Structure

3.1 หน่วยงาน ฝ่ายสารสนเทศ กองมาตรฐานและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กมม.)

3.1.1 Catalog Structure บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ - ระบบโทรศัพท์ - การสร้างบัญชีผู้ใช้งาน และการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์ฯ (PEA Service Desk) - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	การให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ ดังนี้ - บริการระบบงานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) (SAP/OMS/BPM) ให้บริการ : ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง วันจันทร์ - อาทิตย์ - บริการระบบงานด้าน IT ของ กฟภ. ให้บริการ : วันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th

	หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Support Team ของ กฟภ. ให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-SDS-001: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผทส.กมม.ฝสท.

3.2 หน่วยงาน ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

3.2.1 Catalog Structure บริการระบบ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบ LAN (Local Area Network), ระบบ WAN, อุปกรณ์ Router, อุปกรณ์ Backbone Switch, อุปกรณ์ Access Switch, DHCP Server, Wireless LAN, อุปกรณ์ Wireless Access Point, สายสัญญาณ UTP, สายสัญญาณ Fiber Optic 1.บริการระบบเครือข่าย (LAN) 2.บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) -PEA_Register สำหรับ Internet ภายนอก -PEA_Wireless สำหรับระบบงานภายใน และ Internet ภายนอก
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	1.บริการระบบเครือข่าย (LAN) -อุปกรณ์ Notebook และ Desktop PC -ระบบปฏิบัติการ Windows 10 -Join Domain -เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย (LAN) 2.บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) -อุปกรณ์ Notebook, Tablet, Mobile Phone และอื่น ๆ -เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless) โดยต้องรองรับมาตรฐาน IEEE 802.11b ขึ้นไป และ WPA2 Enterprise -ระบบปฏิบัติการดังนี้ Android เวอร์ชัน 5.0 ขึ้นไป iOS devices เวอร์ชัน 14.0 ขึ้นไป macOS เวอร์ชัน 10.12 ขึ้นไป Windows 10 (Join Domain สำหรับ PEA_Wireless) - Web Browser: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari และ Microsoft Edge (สำหรับ PEA_Register)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th

	4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CAN-004 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่, กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3), ศูนย์ฝึกปฏิบัติการ ไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝฟ.) และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	พรช.กคช.ฟสท.

3.2.2 Catalog Structure บริการระบบ GPVPN

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ GPVPN
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- เพื่อใช้งานเครือข่ายภายใน กฟภ. - Username และ Password ใช้เหมือนกับที่ Login เข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Join Domain) ของ กฟภ.
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- OS Windows 10 ขึ้นไป Update Patch Version ปัจจุบัน และมี Antivirus Version ปัจจุบัน - iOS ที่ไม่ Jailbreak และ Android ที่ไม่ Root - เข้าใช้งานผ่าน Application : Global protect - Download คู่มือได้ที่ http://intranet.pea.co.th/downloads/502
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	เริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายใน 1 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	ประเทศไทย *หากจำเป็นต้องมีการใช้งานต่างประเทศติดต่อสอบถามทาง กคช.
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	- พนักงาน กฟภ. - ผู้เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของ กฟภ. *เข้าได้เฉพาะระบบที่ผ่านการขอใช้งานกับทาง กคช. เท่านั้น
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผคภ.กคช.ผสท.

3.2.3 Catalog Structure บริการระบบ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ให้บริการรับ ส่ง ข้อมูลผ่านทาง E-mail 2. ให้บริการผ่านทาง Web Mail, Microsoft Outlook 3. ให้บริการ Calendar และสามารถนัดหมายผ่าน Microsoft Exchange 4. ให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล 1 GB/1 Account 5. ให้บริการสร้าง E-mail เป็นกลุ่ม 6. การแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ดังนี้ 1. ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th 2. ในกรณีขอ E-mail ใหม่ ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) ถึง กคช. โดย กคช. จะให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 08.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ฟสท.

3.2.4 Catalog Structure บริการระบบ Private Cloud แบบ IaaS

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Private Cloud แบบ IaaS
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการระบบ Private Cloud แบบ IaaS โดยผู้ใช้งานต้องดูแลระบบงานภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ตามนโยบาย และแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ 2. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) ถึง กคช. โดย กคช. จะให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 08.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการระบบ Private Cloud แบบ IaaS
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ฝสท.

3.2.5 Catalog Structure บริการระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Virtual Desktop Infrastructure (VDI)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. การใช้งาน Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ผ่านทาง Web Browser หรือผ่านทาง Horizon Client 2. การติดตั้ง/เพิ่มโปรแกรมสำหรับการใช้งานเพิ่มเติม
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ดังนี้ 1. ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th 2. ในกรณีขอติดตั้ง/เพิ่มโปรแกรมใน VDI ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) ถึง กคช. โดย กคช. จะให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 08.30 น. – 16.30 น. (วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	1. แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 1 วัน 2. ขอติดตั้ง/เพิ่มโปรแกรม ใน Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 2 วัน
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ฟสท.

3.2.6 Catalog Structure บริการระบบ Office365 และ Onedrive

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Office365 และ Onedrive
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. การใช้งานระบบ Office365 และ Onedrive 2. การเพิ่ม/แก้ไขสิทธิในการใช้งานระบบ Office365 และ Onedrive
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - ใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	1. แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ Office365 และ Onedrive ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 1 วัน 2. การเพิ่ม/แก้ไขสิทธิในการใช้งานระบบ Office365 และ Onedrive ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 4 ชั่วโมง
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ฟสท.

3.2.7 Catalog Structure บริการระบบ Active Directory

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Active Directory
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	การเพิ่มหรือแก้ไขสิทธิ์บน Active Directory
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟผ. - เข้าใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) ถึง กคช. โดย กคช. จะให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 08.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	เพิ่มหรือแก้ไขสิทธิ์บน Active Directory ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 1 วัน
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟผ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ฝสท.

3.2.8 Catalog Structure บริการระบบ Software Center

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Software Center
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. การติดตั้งโปรแกรมผ่าน Software Center 2. ขอเพิ่มโปรแกรมใน Software Center
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- เข้าใช้งานภายใน: ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก: ผ่านระบบ VDI (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	มีช่องทางการติดต่อประสานงาน ดังนี้ 1. ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th 2. ในกรณีขอเพิ่มโปรแกรมใน Software Center ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) ถึง กคช. โดย กคช. จะให้บริการในวันทำการ จันทร์ - ศุกร์ และเวลาทำการ 08.30 น. – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	1. การติดตั้งโปรแกรมผ่าน Software Center ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 1 วัน 2. ขอเพิ่มโปรแกรมใน Software Center ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) 2 วัน
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบค.กคช.ผสท.
เบอร์โทรศัพท์ (Telephone)	5783

3.3 หน่วยงาน ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)

3.3.1 Catalog Structure บริการระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการขอใช้งาน ดูแลบำรุงรักษาแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำการใช้ งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก(รชธ.) - ระบบบริหารงานพัสดุ (Material Management System: MM) - ระบบบริหารการเงิน (Financial Management System: FI) - ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System: HR) - ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Maintenance Management System: MMS) - ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์และอุปกรณ์ไฟฟ้า (Asset Database System: ADS) - ระบบบริหารข้อมูลลูกค้า (Customer Information System: CIS) - ระบบชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า (Settlement System: STL) - ระบบบริหารงานบริการ (Work Management System: WMS) 1.บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งาน 1.1 ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้งาน T-code 1.2 ปรับปรุงสิทธิเพื่อแก้ปัญหาการเข้าใช้งาน 2.บริการจัดการรหัสผู้ใช้งานระบบ SAP 2.1 ปลดล็อกรหัสผู้ใช้งาน 2.2 รีเซ็ตรหัสผ่านผู้ใช้งาน
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- เครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop/PC/Notebook Computer - มีโปรแกรม SAP GUI และรหัสเข้าใช้งานระบบ SAP - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th

	หมายเหตุ : บริการระบบงานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) (SAP/OMS/BPM) ให้บริการ : ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง วันจันทร์ - อาทิตย์
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ(Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผสร.กสส.ฟพท.

3.3.2 Catalog Structure บริการระบบด้านการบริหารจัดการสิทธิของระบบ idm และ ระบบจัดการข้อมูลเพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบการบริหารจัดการสิทธิของระบบ idm และ ระบบจัดการข้อมูลเพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	การบริหารจัดการสิทธิของระบบ idm 1. การปรับปรุงสิทธิการใช้งาน (ลบรหัสลูกจ้างที่พ้นสภาพในระบบ idm) การบริหารจัดการสิทธิของระบบจัดการข้อมูลเพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 1. การอนุมัติ/ยกเลิก สิทธิการใช้งานทะเบียนราษฎร 2. การปรับปรุงสิทธิ (ย้ายหน่วยงาน)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	การบริหารจัดการสิทธิของระบบ idm 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop/PC/Notebook Computer 2. ต้องมี user ใน IDM และเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง การไฟฟ้าเท่านั้น การบริหารจัดการสิทธิของระบบจัดการข้อมูลเพื่อขอใช้สิทธิเข้าถึงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop/PC/Notebook Computer 2. ต้องมี user ใน IDM และเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง การไฟฟ้าเท่านั้น 3. smart card reader (เครื่องอ่านบัตรประชาชน) 4. แบบฟอร์มรายการประวัติเจ้าหน้าที่ผู้ขออนุญาตตรวจสอบทะเบียนประวัติบุคคล - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-ICP-001: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกค้า กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	เจ้าของระบบ กฟภ. / ผู้ดูแลระบบในด้านการบริหารจัดการสิทธิ กสส.

3.4 หน่วยงาน กฟภ.

3.4.1 Catalog Structure บริการระบบนำเข้าสู่ข้อมูล SAP ผ่าน intranet (คำรักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียน/ค่าล่วงเวลา/ค่าวิชาชีพ)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบนำเข้าสู่ข้อมูล SAP ผ่าน intranet (คำรักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียน/ค่าล่วงเวลา/ค่าวิชาชีพ)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ลงข้อมูลเบิกคำรักษาพยาบาลของพนักงานและบุคคลในครอบครัว 2. สร้างสิทธิเบิกค่าเล่าเรียน และลงข้อมูลเบิกค่าเล่าเรียนบุตร 3. ลงข้อมูลการปฏิบัติงานล่วงเวลา ในช่วงวันที่ 25 ของทุกเดือน ถึง วันที่ 7 ของเดือน ถัดไป 4. การรับ-ส่งข้อมูลรักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียน/ค่าล่วงเวลา กับระบบ SAP 5. ออกรายงานการเบิกคำรักษาพยาบาล, เบิกค่าเล่าเรียนบุตร และค่าวิชาชีพของพนักงานที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานใหญ่ 6. การจัดกลุ่มข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ กตจ. ในการอนุมัติรายการเพื่อจ่ายเงิน 7. ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบนำเข้าสู่ข้อมูล SAP ผ่าน intranet (คำรักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียน/ค่าล่วงเวลา/ค่าวิชาชีพ)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window ไม่เกินเวอร์ชัน 10 - Microsoft Silverlight - Web Browser: Internet Explorer เท่านั้น - ต้องมี user ใน IDM เท่านั้น และมีสิทธิในการเข้าใช้งานเป็นธุรการหน่วยงาน - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ. ที่เพิ่มสิทธิเป็นธุรการหน่วยงานในระบบ IDM, กตจ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผรบ.กพภ.ฝพท.

3.4.2 Catalog Structure บริการระบบผลตรวจสอบสุขภาพ (ชื่อเดิม ระบบตรวจผลเลือด)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบผลตรวจสอบสุขภาพ
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	แสดงผลตรวจสอบสุขภาพของพนักงาน ที่ทำการตรวจสอบสุขภาพกับสถานพยาบาล กฟภ. สำนักงานใหญ่
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 8 หรือ Mac OS X ขึ้นไป - รองรับการทำงานบน Smart Phone และ Tablet - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ระบบปฏิบัติการ Android 5.0 ขึ้นไป - ระบบปฏิบัติการ iOS 8.0 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	1. ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ(Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผรบ.กฟภ.ผพท.

3.4.3 Catalog Structure บริการระบบพิจารณาเงินเดือน

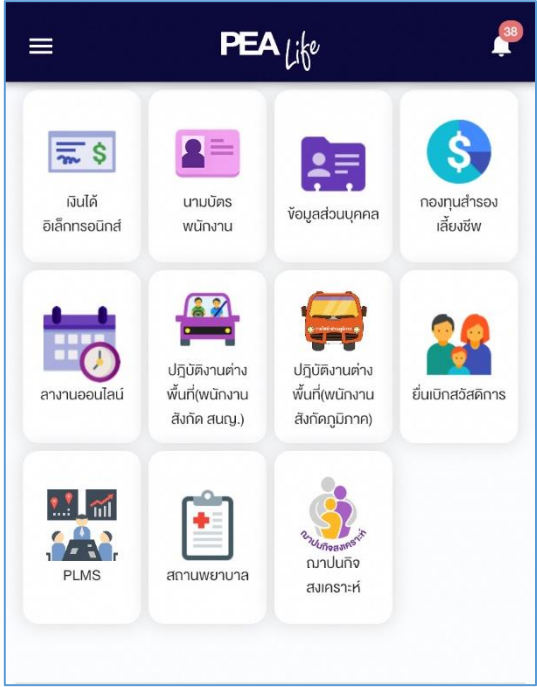
องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบพิจารณาเงินเดือน
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ตำแหน่งบริหารพิจารณาคะแนนสำหรับขึ้นเงินเดือน 2. ตำแหน่งบริหารพิจารณาเปอร์เซ็นต์เงินเดือนใหม่สำหรับพนักงานภายใต้บังคับบัญชา 3. ออกรายงานการพิจารณาเงินเดือน 4. กงบ. จัดทำและนำเสนอผลการพิจารณาเงินเดือนประจำปีแก่ผู้บริหารระดับสูง 5. ผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาเงินเดือนสำหรับผู้บริหารแต่ละตำแหน่ง ตามแผนการดำเนินการ 6. ผู้ดูแลระบบ สามารถจัดการสิทธิการใช้งานระบบ
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer (OS Window 8 หรือ Mac OS X ขึ้นไป) - รองรับการทำงานบน Smart Phone และ Tablet - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ระบบปฏิบัติการ Android 5.0 ขึ้นไป - ระบบปฏิบัติการ iOS 8.0 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	1. ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค

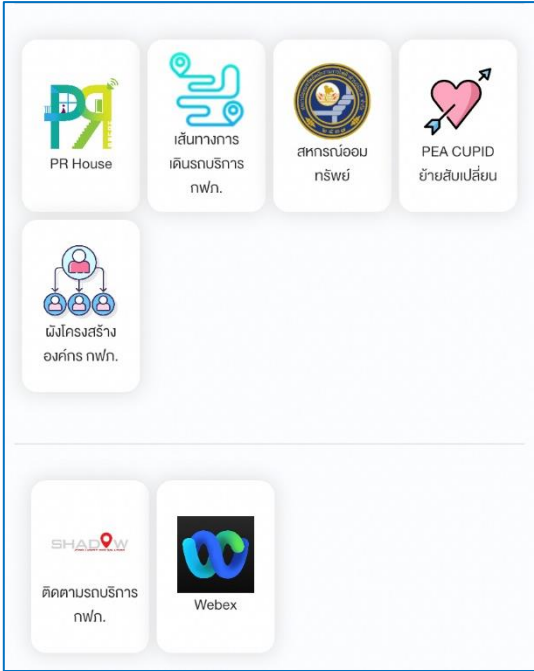
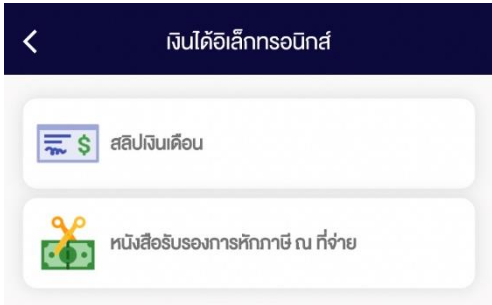
องค์ประกอบ	รายละเอียด
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผรบ.กพภ.ผพท.

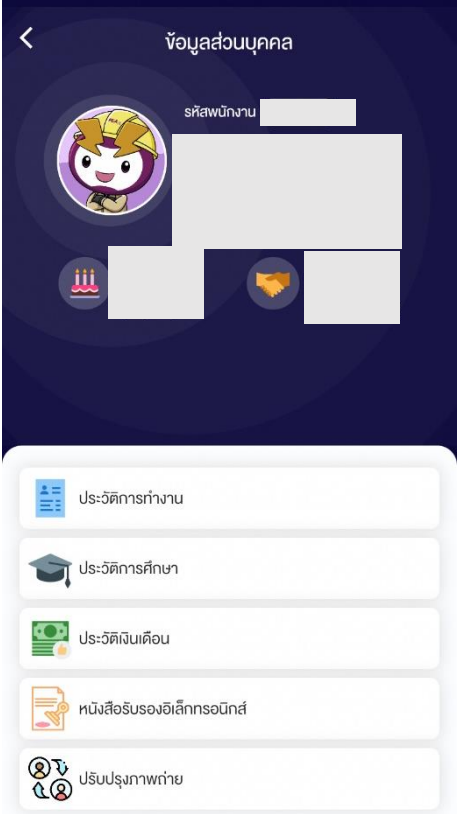
3.4.4 Catalog Structure บริการระบบ PEA Life ที่ใช้งานผ่าน Web Application และ Mobile Application

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ PEA Life ที่ใช้งานผ่าน Web Application และ Mobile Application
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	การใช้งาน บน Web Application มีระบบงานดังต่อไปนี้ - เงินได้อิเล็กทรอนิกส์ แสดงสลิปเงินเดือน และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย  - ข้อมูลส่วนบุคคล แสดงข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ประวัติการศึกษา และประวัติเงินเดือน  - นามบัตรพนักงาน แสดงนามบัตรพนักงาน  - ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (พนักงานสังกัด สำนักงานใหญ่) อนุมัติเดินทาง และเบิกค่าใช้จ่ายในการไปปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (EEMS) พนักงานสังกัด สำนักงานใหญ่  - สิทธิลดหย่อนภาษี (My Tax Account) ปรับปรุงข้อมูลการลดหย่อนภาษี 

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	6. คู่มือการเชื่อมโยงของระบบต่างเข้าไว้ด้วยกัน (Web portal) ใช้ในการเข้าถึงระบบที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ดังนี้ • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยแผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (พัฒนาระบบโดย บ. พอร์ทัลเน็ต) ได้แก่ - ลางานออนไลน์  ลางานออนไลน์ - ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (พนักงานสังกัดภูมิภาค)  ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (พนักงานสังกัดภูมิภาค) • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองบริหารงานบุคคล ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ - หนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์  หนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ - ปรับปรุงภาพถ่าย  ปรับปรุงภาพถ่าย - ผังโครงสร้างองค์กร กฟภ.  ผังโครงสร้างองค์กร กฟภ. • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ - HR Development Platform

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	 HR Development Platform • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ได้แก่ - PR House  PR House การใช้งาน บน Mobile Application 

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	 ● ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยแผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร ได้แก่ 1. เงินได้อีเล็กทรอนิกส์  - แสดงสลิปเงินเดือน และหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย 2. นามบัตรพนักงาน - แสดงนามบัตรพนักงาน 3. ข้อมูลส่วนบุคคล

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	 - กพท. รับผิดชอบเฉพาะในส่วนของการแสดงข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการทำงาน ประวัติการศึกษา และประวัติเงินเดือน 4. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - เปลี่ยนแปลงอัตราสะสมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และแสดงชื่อผู้รับผลประโยชน์ 5. ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (พนักงานสังกัด สำนักงานใหญ่) 6. ยื่นเบิกสวัสดิการ - เบิกสวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าคลอดบุตร 7. สถานพยาบาล - แสดงผลตรวจสุขภาพ ที่ตรวจกับทางสถานพยาบาล กพท. สำนักงานใหญ่ 8. ฌาปนกิจสงเคราะห์ - แสดงข้อมูลฌาปนกิจสงเคราะห์ ● ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยแผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (พัฒนาระบบโดย บ. พอร์ทัลเน็ต) ได้แก่ - ลางานออนไลน์ - ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ (พนักงานสังกัดภูมิภาค) ● ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยแผนกพัฒนาระบบงานด้านการจัดการองค์กร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร ได้แก่ - PLMS : Paperless Meeting 9. ดูแลการเชื่อมโยงของระบบต่างเข้าไว้ด้วยกัน (Web portal) ใช้ในการ

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	เข้าถึงระบบที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองบริหารงานบุคคล ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ - หนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ - ปรับปรุงภาพถ่าย - ผังโครงสร้างองค์กร กฟภ. - PEA Cupid ย้ายสับเปลี่ยน • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ได้แก่ - PR House • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองวางแผนและจัดการยานพาหนะ ฝ่ายจัดการงานบริการองค์กร ได้แก่ - ติดตามรถบริการ กฟภ. - เส้นทางรถบริการ กฟภ. • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้แก่ - Webex • ระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้แก่ - สหกรณ์ออมทรัพย์
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 8 หรือ Mac OS X ขึ้นไป - รองรับการทำงานบน Smart Phone และ Tablet - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ระบบปฏิบัติการ Android 5.0 ขึ้นไป - ระบบปฏิบัติการ iOS 8.0 ขึ้นไป - Web Application : เข้าใช้งานผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. หรือผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th) - Mobile Application : เข้าใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผรบ.กพภ.ฝพท.

3.4.5 Catalog Structure บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (PLMS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. จัดการประชุม (แนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง, กำหนดรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม) 2. ลงชื่อเข้าร่วมประชุม 3. สืบค้นการประชุม 4. ดูรายละเอียดการประชุม 5. ดาวน์โหลดเอกสารประกอบการประชุม 6. มีการใช้งานระบบทุกวัน
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - ใช้งานภายนอก : ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้ งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กพภ.ผพท.

3.4.6 Catalog Structure บริการระบบสนับสนุนการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment System : CSAS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบสนับสนุนการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment System : CSAS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- ตรวจสอบ และแนะนำขั้นตอนการประเมินแบบฟอร์ม คน.01 (ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้ประเมิน) - ตรวจสอบ และแนะนำขั้นตอนการตรวจสอบ และยืนยันผลการประเมิน คน.01 (หัวหน้าส่วนงานภายใต้ส่วนงานย่อย) - ตรวจสอบ และแนะนำขั้นตอนของ คณะทำงานฯ / คณะอนุกรรมการฯ - ขั้นตอนตรวจสอบความถูกต้องของแบบฟอร์ม คน. 01 - ขั้นตอนการจัดทำรายงานแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน (รายงาน ฯ ปย.2) - ขั้นตอนการประเมินแบบประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (ภาคผนวก ก) - ขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (รายงาน ฯ ปย.1) - ตรวจสอบ และประสานงานกับ กคน. และ กพก. ในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเมนูต่างๆ และสิทธิ์ในการยืนยันข้อมูล - มีการเข้าใช้งานระบบทุกวัน
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน

องค์ประกอบ	รายละเอียด
	- ภายใน 2 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กพภ.ฝพท.

3.4.7 Catalog Structure บริการระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (EPI)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (EPI)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- ค้นหาข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของพนักงาน กฟภ. - แก้ไขข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองผ่านระบบ - มีการใช้งานระบบทุกวัน
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้ งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กพก.ผพท.

3.4.8 Catalog Structure บริการระบบการจองห้องประชุม

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบการจองห้องประชุม
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- จองใช้งานห้องประชุม พร้อมสั่งอาหารว่าง (กรณีที่มีผู้ดูแลห้องประชุมมีบริการจัดอาหารว่าง) - มีการใช้งานระบบทุกวัน
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - ใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - ใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กพภ.ผพท.

3.4.9 Catalog Structure บริการระบบป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (COI)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบป้องกันการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม (COI)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- จัดทำรายงานการขัดกันฯ - กรณี ประจำปี - กรณี แต่งตั้ง โยกย้าย ปรับระดับ/ตำแหน่ง - กรณี เกิดการขัดกันระหว่างปี - รายงานทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใด - กระบวนการที่สำคัญของ กฟภ.: กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง - ผู้บังคับบัญชายืนยันข้อมูล - ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน ยืนยันข้อมูลการรายงานฯ ของพนักงานภายใต้สังกัด - สืบค้นข้อมูล - สืบค้นข้อมูลการรายงานฯ ของพนักงาน ตามสังกัด - มีการเข้าใช้งานเมื่อมีการปรับตำแหน่ง, รายงานประจำปี (เริ่ม ก.ค.-ก.ย.)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค

องค์ประกอบ	รายละเอียด
(Delivery Scope)	
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กฟภ.ฟพท.

3.4.10 Catalog Structure บริการระบบการลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Acknowledgement)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบการลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Acknowledgement)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ลงนามรับทราบคู่มือฯ - พนักงานลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี 2. สืบค้นข้อมูล - สำหรับสืบค้นข้อมูลการรับทราบคู่มือฯ ของพนักงาน 3. เข้าใช้งานระบบเมื่อมีคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกาศใหม่
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer/Tablet/Mobile - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	1. ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค

กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจอ.กฟภ.ฟพท.

3.4.11 Catalog Structure บริการระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน (PCS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน (PCS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- ขอจัดซื้อจัดจ้างและอนุมัติจ่ายเงินหมุนเวียนหน่วยงาน สามารถใช้ระบบได้ทุกวัน - รายการเงินหมุนเวียนหน่วยงาน ทุกหน่วยงานจะเข้าใช้ระบบวันที่ 4-7 ของทุกเดือน
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	Web Browser : Chrome เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	ทุกหน่วยงานใน สำนักงานใหญ่
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ. ใน สำนักงานใหญ่
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบง.กฟภ.

3.4.12 Catalog Structure บริการระบบ e-TAX

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ e-TAX
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- จัดทำใบเสร็จรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (PDF File) สำหรับการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวัน - จัดส่งใบเสร็จรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าผ่านทาง Email และ resend ตามการร้องขอ - จัดส่งใบเสร็จรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากร โดยข้อมูลของเดือนก่อนหน้าจะต้องนำส่งไม่เกินวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	Web Browser : Chrome เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีเกิดข้อผิดพลาดของโปรแกรมดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	กฟภ.ทั่วประเทศ
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	กษ., กก., กบญ.(ทุกเขต), ผบป.(กฟฟ. ชั้น 1-2), ผบง.(กฟฟ. ชั้น 3)
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบง.กฟภ.

3.4.13 Catalog Structure บริการระบบ PEAServerToRDSer (กงด.)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ PEAServerToRDSer
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	จัดส่งข้อมูลภาษี ภ.ง.ด. 2 / 2ก / 3ก ให้กรมสรรพากร โดยข้อมูลของเดือนก่อนหน้าจะต้องนำส่งไม่เกินวันที่ 7 ของเดือนถัดไป (จะใช้งานวันที่ 31-7 ของทุกเดือน) ยกเว้นในเดือน ม.ค. จะใช้งานระบบทุกวัน เนื่องจากต้องส่งข้อมูลภาษีประจำปี
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	Web Browser: Microsoft Edge เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีติดตั้งระบบใหม่ แก้ไขภายใน 30 นาที กรณีเกิดข้อผิดพลาดของโปรแกรมดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	กฟภ.ทั่วประเทศ
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	กษ., กบญ.(ทุกเขต), ผบป.(กฟฟ. ชั้น 1-2), ผบง.(กฟฟ. ชั้น 3)
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบง.กฟภ.

3.4.14 Catalog Structure บริการระบบ BPM

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ BPM
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ระบบการรับชำระเงิน (POS) และระบบบริหารเงินสดในลิ้นชัก ระบบบริหารจัดการตัวแทน ระบบพิมพ์ใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงิน การรับชำระเงินสามารถทำได้ตามเวลาการเปิด/ปิดกะ ที่ กฟฟ. พิจารณา (ปิดกะครั้งที่ 1 ภายในเวลา 15.30 น. , ปิดกะครั้งที่ 2 ภายในเวลา 19.00 น.)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	MS Windows 10 ขึ้นไป เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟผ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th แจ้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC) หมายเหตุ : บริการระบบงานซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) (SAP/OMS/BPM) ให้บริการ : ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง วันจันทร์ - อาทิตย์
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-003: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการระบบรับชำระ เงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill Printing and Payment Management : BPM)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	กฟฟ.ทั่วประเทศ
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	กกก., กบญ.(ทุกเขต), ผบป.(กฟฟ. ชั้น 1-2), ผบง.(กฟฟ. ชั้น 3)
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบง.กฟผ.

3.4.15 Catalog Structure บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (DDOC)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ - ขอใช้บริการและการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	รายละเอียดของอุปกรณ์ลูกข่ายที่เชื่อมต่อกับระบบ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop/PC/Notebook Computer - ระบบปฏิบัติการ Windows 10 ขึ้นไป - Scanner - Printer - Web Browser : Safari/Chrome - Acrobat Reader Ver 7.0 ขึ้นไป 2) Smart device (Tablet และ Mobile Phone device) - ระบบปฏิบัติการ Android/iOS - รองรับการอ่าน PDF/TIF - รองรับการใช้งาน Chrome
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.

องค์ประกอบ	รายละเอียด
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผสอ.กพก.ฟพท.

3.4.16 Catalog Structure บริการระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน MRM

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน MRM
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. การรับ-ส่งข้อมูลจดหน่วยกับระบบ SAP 2. การใช้งานระบบจดหน่วยบน MRM 3. ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบจดหน่วยบน MRM 4. การ Download-Upload ข้อมูลกับเครื่องจดหน่วย 5. บริหารจัดการสิทธิการใช้งานของระบบจดหน่วยบน MRM (ใช้งานทุกวัน เวลา 05:00 – 21.00 น.)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- MS Window 10 ขึ้นไป - ต้องมี user ใน IDM เท่านั้น - Web Browser: Microsoft Edge, Firefox, Chrome
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กพก. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้ งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน, ลูกจ้าง กพก. และตัวแทนจดหน่วย
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผรฟ.กพก.ฟพท.

3.4.17 Catalog Structure บริการระบบบริหารบัญชีทรัพย์สิน Asset Account Management

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบบริหารบัญชีทรัพย์สิน Asset Account Management
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง ช่วงเดือน ม.ค. ถึง ก.พ. ของทุกปี อัตราการรับแจ้ง Case ปัญหาการใช้งาน ประมาณวันละ 5-10 case - ตั้งค่าลายเซ็นต์ - แต่งตั้งคณะกรรมการ ไม่น้อยกว่า 3 คน - ประธาน 1 คน - กรรมการ 2 – 9 คน - สำรวจ ตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินจริงกับทะเบียน - พิมพ์ทะเบียนทรัพย์สิน งวด ธ.ค. - ตรวจสอบ แก้ไข และยืนยันทรัพย์สินในครอบครองแต่ละรายการ - ตรวจสอบรายชื่อผู้ครอบครอง - แก้ไขชื่อผู้ครอบครอง - ยอมรับทรัพย์สิน จากการแก้ไขรายชื่อผู้ครอบครอง - ปรับปรุงสถานะทรัพย์สิน - ตรวจสอบและยืนยันทรัพย์สินเป็นชุด(หลายรายการ) ที่มีชื่อผู้ครอบครอง - กรรมการฯ ตรวจสอบข้อมูลทรัพย์สินและลงนามสรุปข้อมูลทรัพย์สิน - หัวหน้าหน่วยงานลงนามรับทราบการสำรวจตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินประจำปี - สรุปผลการสำรวจตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินประจำปี
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer หรือ Tablet - OS Window 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีเกิดข้อผิดพลาดของโปรแกรมดำเนินการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกค้า กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบพ.กพภ.ฝพท.

3.5 หน่วยงาน กพล.

3.5.1 Catalog Structure บริการระบบ PEA Smart Plus

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ PEA Smart Plus ระบบช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ขอใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน แจกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับเรื่องร้องเรียน ให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน - การเข้าใช้งานระบบ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง - ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ / API Server - ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- รองรับการทำงานบน Smart Phone , Tablet - ระบบปฏิบัติการ Android 6.0 ขึ้นไป - ระบบปฏิบัติการ iOS 12.0 ขึ้นไป
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	- ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk (สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำ Counter Cashier ประสานงาน) มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (ในวันวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กพล. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th - ติดต่อผ่านศูนย์ 1129 PEA Contact Center (ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า(สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค

กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	ลูกค้า และผู้ใช้ไฟฟ้า
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผชส.กพล.ฟพท.

3.5.2 Catalog Structure บริการระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service : SCS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ให้บริการ/แก้ไขปัญหา/กำหนดรหัสและสิทธิ์การใช้งานระบบ 2. การรับคำร้องขอใช้ไฟใหม่ 3. ขอเพิ่ม/ลดขนาดการใช้ไฟ 4. ขอยกเลิกการใช้ไฟ 5. ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าตามนโยบายรัฐบาล 6. ขอทดสอบหม้อแปลง 7. สับเปลี่ยนมิเตอร์ปริมาณมาก
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Web Browser - User Account พนักงานที่มีอยู่ใน AD - เครื่องที่ใช้งานจะต้องทำการ Join domain
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟผ. ส่วนงานบริการลูกค้า งานมิเตอร์และบัญชี
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบล.กพล.ฟพท.

3.5.3 Catalog Structure บริการระบบลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service : ICS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service : ICS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- คำร้องโอนเปลี่ยนเจ้าของ - คำร้องแก้ไขประวัติ - คำร้องขอใช้ไฟใหม่ รองรับทุกประเภทมิเตอร์
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Web Browser - User Account พนักงานที่มีอยู่ใน AD - เครื่องที่ใช้งานจะต้องทำการ Join domain
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-006 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนการใช้ งานระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ICS)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟผ. ส่วนงานบริการลูกค้า งานมิเตอร์และบัญชี
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบ.กพล.ผพท.

3.5.4 Catalog Structure บริการระบบติดตามงานบริการลูกค้า (CSM)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบติดตามงานบริการลูกค้า (Customer Service Monitoring : CSM)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	แสดง Dashboard สำหรับติดตามสถานะระบบงานต่าง ๆ
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Web Browser - เครื่องที่ใช้งานจะต้องทำการ Join domain
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟผ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบ.กพล.ฝพท.

3.5.5 Catalog Structure บริการระบบโปรแกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบโปรแกรมเชื่อมโยงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- คัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน - คัดสำเนาทะเบียนบ้าน - ดึงข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนประกอบการรับคำร้อง - ดึงข้อมูลจากรหัสประจำบ้านประกอบการรับคำร้อง
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- .Net Framework 7.0 - เครื่องที่ใช้งานจะต้องทำการ Join domain - User ต้องขอเปิดสิทธิ์การเชื่อมโยง ผ่าน กสส.
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบ สารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผบ.กพล.ฟพท.

3.5.6 Catalog Structure บริการระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องขอ/ข้อเสนอแนะ/ชื่นชม/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส ทั้งภายในไฟฟ้าและภายนอกไฟฟ้า โดยผ่านช่องทาง ดังนี้ - Internet (https://complaint.pea.co.th) - 1129 PEA Contact Center - PEA Smart Plus
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer, Smart Phone , Tablet - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	1. ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk (สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำ Counter Cashier ประสานงาน) มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่านระบบโทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th 2. ติดต่อผ่านศูนย์ 1129 PEA Contact Center (ให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง)
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	ลูกค้า, ผู้ใช้ไฟฟ้า, พนักงาน กฟผ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผลส.กพล.ฟพท.

3.5.7 Catalog Structure บริการระบบส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	จัดส่งข้อความสั้น (SMS) ไปยังเลขหมายปลายทาง จัดสรรโควตาสำหรับการจัดส่งข้อความสั้น (SMS) ให้กับหน่วยงานที่ร้องขอ โดยผ่านช่องทาง Internet (https://crm.pea.co.th)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบ ระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟผ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผลส.กพล.ฟพท.

3.5.8 Catalog Structure บริการระบบ Intranet

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่าน Intranet
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ - เพิ่ม ลบ แก้ไข การเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. - จัดทำ Banner เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานภายใน กฟภ.
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	1. ข้อมูล/เว็บไซต์ของหน่วยงาน 2. ชื่อ web page ,URL
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	ภายใต้ Domain Name pea.co.th
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผชท.กพล.ฝพท.

3.5.9 Catalog Structure บริการระบบ SAP(PS) เพิ่มชื่อผู้ควบคุมงาน

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ SAP(PS) เพิ่มชื่อผู้ควบคุมงาน
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการขอใช้งาน ดูแล บำรุงรักษา แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำการใช้งานระบบ SAP(PS) - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน - เพิ่มชื่อผู้ควบคุมงาน
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window xp ขึ้นไป , iOS, Android - SAP GUI
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผวศ.กพล.ผพท.

3.5.10 Catalog Structure บริการระบบประมาณการงานก่อสร้าง

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบประมาณการงานก่อสร้าง
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ประมาณการค่าใช้จ่าย และพัสดุติดตั้ง/รื้อถอน งานก่อสร้างระบบจำหน่าย 22/33 Kva ระบบสายส่ง 115 Kva ระบบงานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและโยธา 1. บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งาน 2. แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน - การเข้าใช้งานระบบ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง - ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ / API Server - ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ
สิ่งที่ต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ vdi (https://vdi.pea.co.th)
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและ สื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบ สารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผวศ.กพล.ผพท.

3.5.11 Catalog Structure บริการระบบ OMS (E-respond)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ OMS (E-respond)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการขอใช้งาน ดูแล บำรุงรักษา แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำการใช้งานระบบ OMS (E-respond) • แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน - เปลี่ยนรหัสผ่านเข้าระบบ (รหัสผ่านโดนล๊อค) - ข้อมูลพื้นที่ซ่อมบำรุงไม่มีในระบบ SAP
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window xp ขึ้นไป , iOS, Android - Web Browser
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผวศ.กพล.ฝพท.

3.6 หน่วยงาน กงบ.

3.6.1 Catalog Structure บริการระบบข้อมูลพนักงาน(นามบัตร) /ลายน้ำใน e-slip

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบข้อมูลพนักงานและลูกจ้าง (HR Data Platform)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลของพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับฐานข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล อาทิเช่น ข้อมูล ชื่อ-สกุล รหัสพนักงาน ตำแหน่ง สังกัด ชื่อ-สกุล(ENG) เพื่อเชื่อมโยงกับระบบงานต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลพนักงาน(นามบัตร) /ลายน้ำใน e-slip
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer/Smartphone - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th 2. ผ่านหน่วยงาน กงบ. (กรณี เพิ่มข้อมูลพนักงานใหม่, ลูกจ้างปรับเป็นพนักงาน, พ้นสภาพ) - เบอร์โทร 5888 (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) - ผ่าน Email Address : hriss@pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องภายในระยะเวลา 3 ทำการนับจากวันที่ได้รับเรื่อง
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	สังกัด สำนักงานใหญ่ - ผสท.กงบ.ผบค.(รับผิดชอบข้อมูล) สังกัด ภูมิภาค - ผบก.กกก. 12 เขต (รับผิดชอบข้อมูล)

3.7 หน่วยงาน กฟผ.

3.7.1 Catalog Structure บริการระบบพัฒนาบุคลากร (HR Development Platform)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบพัฒนาบุคลากร (HR Development Platform)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. Myidp - เพิ่ม/ลบ/แก้ไข แผนพัฒนาตัวเอง - ติดตาม / ตอบรับ แผนพัฒนาตัวเอง 2. Mylearning - ตรวจสอบหลักสูตรตัวเอง - ประวัติการเรียนรู้ - เพิ่ม/ลบ คำขอหลักสูตร
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟผ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th ** นอกเวลาทำการติดต่อเบอร์โทรศัพท์ 088-565-0407 **
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีที่ระบบไม่สามารถใช้งานและเข้าถึงได้ จะดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงภายใน 48 ชม.
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ(Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	ผู้บริหารและพนักงานทุกคน
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจก.กฟผ.ฝพบ.

3.7.2 Catalog Structure บริการระบบ KM-SI

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบจัดการความรู้ KM-Si (Knowledge Management System intelligence)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. สร้าง/แก้ไข/ลบ องค์ความรู้ของตนเอง 2. ค้นหา องค์ความรู้ในระบบ 3. Comment/Like/Share
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : ผ่านระบบ internet
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีที่ระบบไม่สามารถใช้งานและเข้าถึงได้ จะดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงภายใน 48 ชม.
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจก.กฟภ.ผพบ.

3.7.3 Catalog Structure บริการระบบประเมินด้านการจัดการความรู้ (KM-survey)

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบประเมินด้านการจัดการความรู้ KM(KM-survey)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ตอบแบบสอบถามการรับรู้ด้านการจัดการความรู้ 2. ส่วนงานติดตาม KM action plan
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้ บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Window 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน : ผ่านระบบเครือข่าย/wireless ของ กฟผ.
ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถ เชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th ** นอกเวลาทำการติดต่อเบอร์โทรศัพท์ 088-565-0407 **
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลา การให้บริการ (Service Level Agreement)	กรณีที่ระบบไม่สามารถใช้งานและเข้าถึงได้ จะดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง ภายใน 48 ชม.
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการ ให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	ผู้บริหารและพนักงานทุกคน
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผจก.กฟผ.ผบ.

3.8 หน่วยงาน กอพ.

3.8.1 Catalog Structure บริการระบบ PEA covid

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบลงเวลาสำหรับปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from home) ในสถานการณ์โควิด 19
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. ขออนุญาตปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from home) 2. ลงเวลาปฏิบัติงานที่บ้านพัก (Work from home)
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Mobile phone - Application line
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1. ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 2. ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th 3. ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th 4. ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	1. แก้ไขปัญหาข้อมูลพนักงาน และผู้อนุมัติไม่ตรงในระบบ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ภายใน 24 ชม. 2. แก้ไขปัญหาการลงเวลาไม่ได้ เนื่องจากไม่เปิดใช้งาน Location หรือเปลี่ยนมือถือ หรือเปลี่ยนไลน์ไอดี (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ภายใน 15 นาที
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	กอพ.ฟพจ.

3.9 หน่วยงาน กวบ.

3.9.1 Catalog Structure บริการระบบ Work-D Super App

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Work-D Super App
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงานย่อยต่างๆ และเรื่องทั่วไป - การขอสิทธิ์ใช้งานระบบงานย่อยต่างๆ - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ Work-D Super App
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer (OS Window 10 ขึ้นไป) - Mobile (Android, iOS) - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - เข้าใช้งานภายใน/ภายนอก : ผ่านระบบ Internet
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (วันวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	- แก้ไขปัญหาระบบงานย่อยและ ปัญหาทั่วไป (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ภายใน 4 ชม. - เพิ่มสิทธิ์ใช้งานระบบต่างๆใน work d (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ภายใน 15 นาที - การให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ภายใน 30 นาที
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟผ.
เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	ผวพ.2 กวบ.ผพจ.สทท.

3.10 หน่วยงาน กบอ.

3.10.1 Catalog Structure บริการระบบ WebEx Application

องค์ประกอบ	รายละเอียด
ชื่อบริการ (Service Name)	ระบบ Application สำหรับใช้ในการประชุม ส่งข้อความ ส่งไฟล์/รูปภาพ/วิดีโอ/การโทร (Voice/Video call)
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- สำหรับใช้ในการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมไม่เกิน 1,000 คน - ส่งข้อความ - ส่งไฟล์/รูปภาพ/วิดีโอ - การโทร (Voice/Video call) ผ่าน WebEx Application - การโทรเข้าระบบโทรศัพท์ของ กฟภ. - Sign in ด้วย PEA E-mail
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	- Computer - OS Windows 10 ขึ้นไป - Web Browser: Microsoft Edge, Safari, Firefox, Chrome - Mobile/Tablet - เข้าใช้งานภายใน : เข้าใช้งาน WebEx Application ผ่านระบบเครือข่าย intranet ของ กฟภ. - เข้าใช้งานภายนอก : เข้าใช้งาน WebEx Application ผ่านระบบเครือข่าย Internet บุคคล
ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Support)	ติดต่อผ่านศูนย์ PEA Service Desk มีช่องทางการติดต่อดังนี้ - ผ่าน โทรศัพท์ (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) - เบอร์ภายใน 9960 - เบอร์ภายนอก 02-590-9960 - ผ่าน Email : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Website ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟภ. หากเชื่อมต่อจากภายนอกสามารถเชื่อมต่อผ่านระบบ VDI ที่ https://vdi.pea.co.th - ผ่าน Webchat ที่ http://servicedesk.pea.co.th
ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement)	อ้างอิงตามข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2566 SLAICT-CEM-002 : ข้อตกลงช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application
พื้นที่ช่องทาง/ระยะเวลาการให้บริการ (Delivery Scope)	สำนักงานใหญ่ และ ส่วนภูมิภาค
กลุ่มผู้ใช้งาน (User)	พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.

เจ้าของบริการ/ผู้ดูแลระบบ (Service Owner)	พรส.กบอ.ฟสค.
--	--------------

บทที่ 4 เอกสารอ้างอิง

ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร ประจำปี 2566 (Service Level Agreement : SLA) สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส.)