



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)

กรณีคำร้องขอขยายเขต

18 มกราคม 2562

วัตถุประสงค์

ตามแผนการดำเนินงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2561 ของผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นโยบายการบริหาร ข้อ CR1.3 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อ 6.2 แผนงานพัฒนาการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน Internet : Customer Online Service : COS กระบวนการปฏิบัติงานให้รองรับการขอขยายเขตไฟฟ้า (เพิ่มเติมจากเดิมที่ขอติดตั้งมิเตอร์) กพล. จึงมีแผนพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) เพื่อรับรองกระบวนการสร้างคำร้องขยายเขต





การขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า ได้ 2 ช่องทาง

1. ที่สำนักงาน กฟภ. โดย
 - ผ่านระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)
 - ผ่านระบบ SAP-ISU
2. ทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS) กรณีขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า





งานขยายเขต แบ่ง 2 ประเภท

1. ขยายเขตแรงต่ำ ประกอบด้วย
 - แรงต่ำที่ กฟภ.ดำเนินการเอง
 - แรงต่ำที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการเอง (เอกชนดำเนินการ)
2. ขยายเขตแรงสูง 22-33 กิโลโวลต์ ประกอบด้วย
 - ติดตั้งหม้อแปลง ไม่เกิน 250 เควีเอ
 - ติดตั้งหม้อแปลง เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ



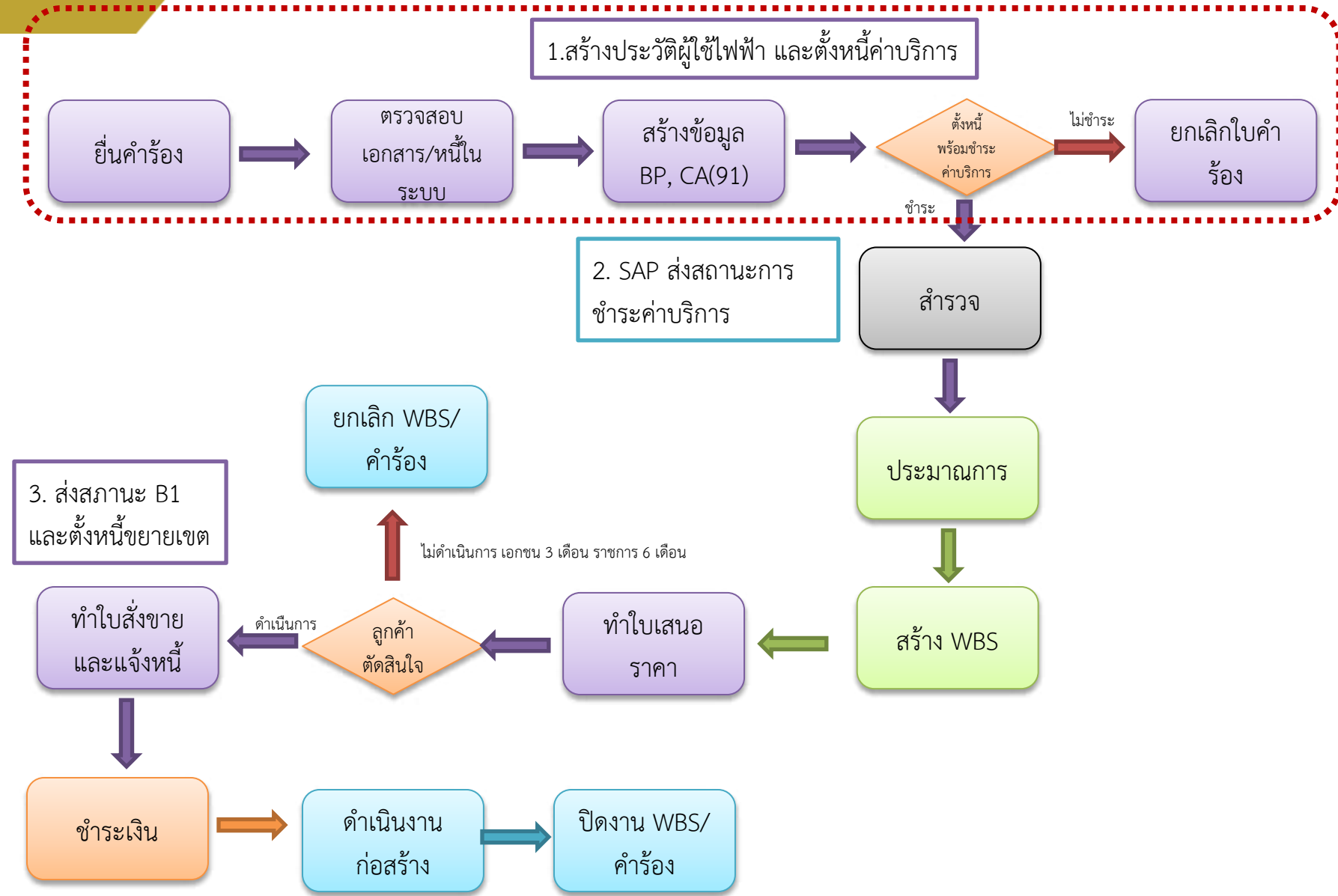
The diagram illustrates the Smart Customer Services System (SCS) for PEA, showing the flow of information and services between various stakeholders and systems.

Key Components and Flow:

- Customer (ลูกค้า):** Initiates the process by submitting a request (ยื่นคำร้อง) to the PEA/PECC staff.
- PEA/PECC Staff (พนักงาน PEA/ ผบค.):** Receives the request and interacts with the PEA COS (PEA Customer Operation System) and the Smart Customer Services System (SCS).
- PEA COS (PEA Customer Operation System):** Processes the request and provides information to the staff.
- Smart Customer Services System (SCS):** A system (powered by SAP) that manages customer requests and provides services.
- Data Flow:**
 - The PEA/PECC staff sends usage data (ข้อมูลปริมาณการ) to the Cost Calculation (ประมวลการ ค่าใช้จ่าย) system.
 - The Cost Calculation system sends data to the Surveyor (ช่างสำรวจ).
 - The Surveyor marks installation points (Mark จุดติดตั้ง) and sends this information to the GIS (Geographic Information System).
 - The GIS sends data to the PEA General Management (ผกส.).
 - The PEA General Management sends instructions (แจ้งดำเนินการ) back to the PEA/PECC staff and notifies the budget (แจ้งยอดงบประมาณ) to the PEA General Management (กบข.).
 - The PEA General Management (กบข.) sends work closure notifications (แจ้งปิดงาน) back to the PEA/PECC staff.
- Other Roles:**
 - ช่างสำรวจ (Surveyor):** Responsible for marking installation points.
 - ผกส. (PEA General Management):** Oversees the system and provides instructions.
 - กบข. (PEA General Management):** Manages the budget and provides work closure notifications.

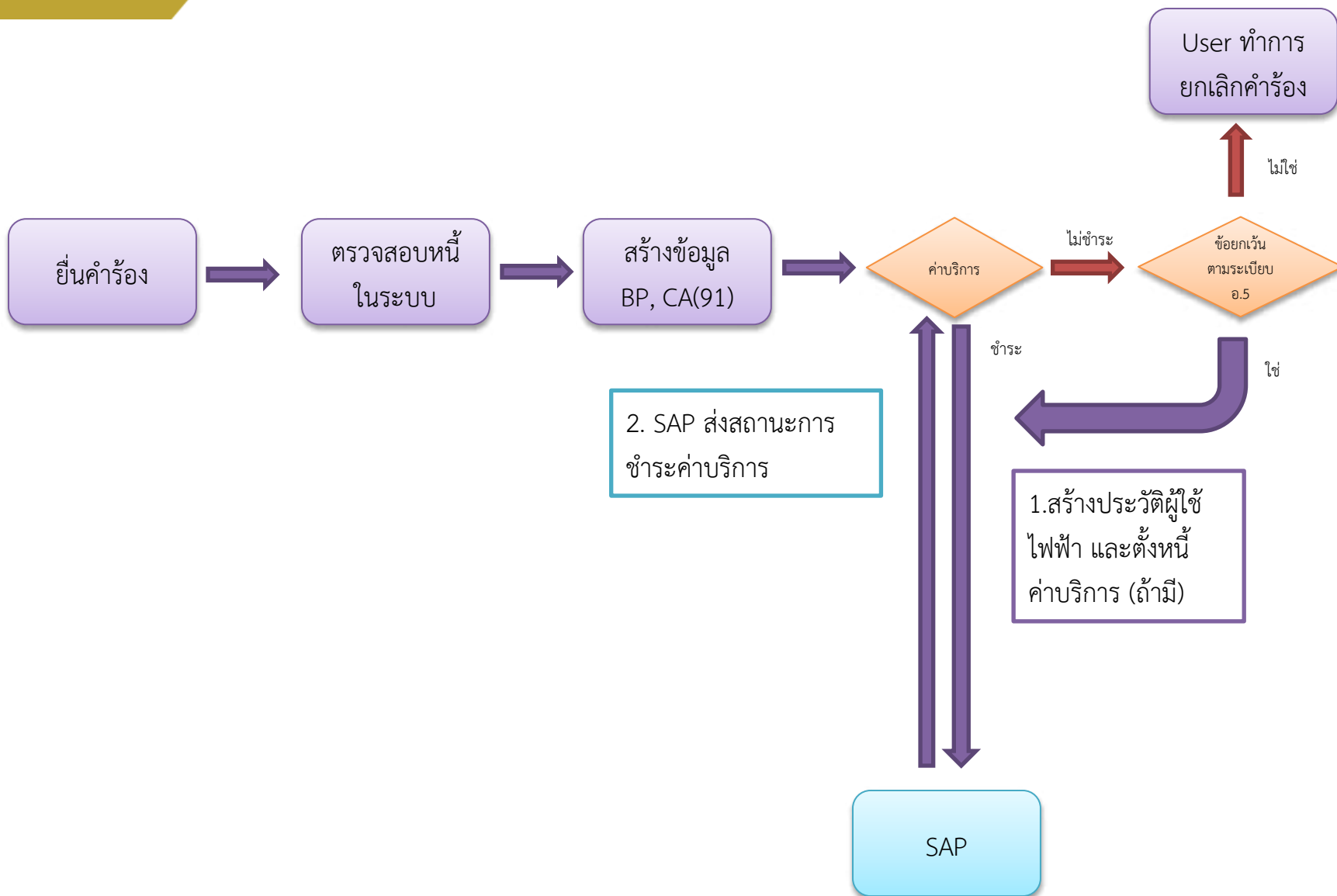


ภาพรวมกระบวนการงานขอขยายเขต





ภาพรวมขอบเขตกระบวนการงานในระบบ SCS





ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS

www.peacos.pea.co.th

The screenshot displays the PEA COS Smart Customer Service System interface. At the top, there is a header with the PEA logo and the text "บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต" (Internet Request Service) and "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค" (Provincial Electricity Authority). Social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram are also present.

Below the header, there are two main service request forms:

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับบุคคลธรรมดา** (New electricity service for individuals):
 - ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามบุคคลธรรมดา
 - **ขอรับบริการ** (highlighted with a red box)
 - เซลล์สถานะคำร้อง
- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับนิติบุคคล** (New electricity service for legal entities):
 - ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามนิติบุคคล
 - **ขอรับบริการ** (highlighted with a red box)
 - เซลล์สถานะคำร้อง



Smart Customer Service System (SCS)

[illegible]



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอระบบ SCS

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer Service System (SCS)

ติดต่อเรา : ศูนย์บริการลูกค้า (501975) | ระบบ : XSCS | 1 | ข้อมูลระบบ

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. สถานะเริ่มต้น	2. บันทึกรับเรื่อง	3. ตรวจสอบประวัติ	4. ส่งงาน	5. ตรวจสอบสถานะ	6. ปิดคดี	7. รายงาน	8. รับ SAP ไม่สมบูรณ์
25 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1. สถานะเริ่มต้น	2. บันทึกรับเรื่อง	3. ตรวจสอบประวัติ	4. ส่งงาน	5. ตรวจสอบสถานะ
3 คำร้อง	5 คำร้อง	4 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง

สถานะคำร้อง	ขั้นตอนที่
บันทึกคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (ส่วนลูกค้า)	1
ตรวจสอบ-บันทึกคำร้องงานขยายเขต/รอชำระเงิน	2
เตรียมส่งข้อมูลขึ้น SAP	3
คำร้องรอดำเนินการบนระบบ SAP	4



ขั้นตอนการรับคำร้องอินเทอร์เน็ตในระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)

กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเคยมีประวัติลูกค้ากับการไฟฟ้า (BP) ระบบ SCS จะให้ User เลือกประเภทการสร้างประวัติลูกค้า





ขั้นตอนโดยรวม CS

1	ค้นหาภาระผูกพัน ของผู้ใช้ไฟ
2	เลือกประเภทคำร้อง
3	บันทึกคำร้องส่วนลูกค้า เช่น ชื่อ-ที่อยู่ สถานที่ใช้บริการ (พิมพ์คำร้อง)
4	รับชำระเงิน ในระบบ BPM (พิมพ์ใบเสร็จ)



ตัวอย่างหน้าจอศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer Service System (SCS)



ติดต่อเรา : ศูนย์บริการ (501975) | โทรสาร : XSCS | 172.30.49.70 | [เอกสารเผยแพร่](#)

 ค้นหาข้อมูลลูกค้า

ผู้ใช้งานจริง :

รหัสอาคารสถานที่ :

เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า :

บัญชีเลข
บัญชี :

รหัสการติดตั้ง :

Pea NO มิเตอร์ :

เลขประจำเครื่อง :

วันที่ประจำบ้าน สถานที่
ใช้ไฟ :

 ค้นหา

 เสร็จสิ้น

เว็บไซต์การไฟฟ้า

ค้นหาแบบชื่อลูกค้า

ค้นหาแบบชื่อสถานที่ใช้ไฟฟ้า

 ประเภทคำร้อง

☐ 1. ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

☐ 4. ขอเปลี่ยนขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☒ 6. คำร้องขอขยายเขต

☐ 2. ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว

☐ 5. ขอตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☐ 7. คำร้องขอขยายเขตออนไลน์

☐ 3. ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

☐ 6. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าออนไลน์

แจ้งคำร้อง



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer Service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ : คุณ สุรวัฒน์ วัฒนอง (501975) | ภาษาไทย : XSOS | 1 | ออกจากระบบ



ข้อมูลเบื้องต้น

ประเภทคำร้อง :- เลขที่คำร้อง :- วันที่รับคำร้อง : 15/1/2562

BusinessPartner :- ContractAccount :- Contract :- ConnectionObject :- Premise :- Installation :-



แบบฟอร์มคำร้อง

1. ข้อมูลลูกค้า : * บุคคลธรรมดา ☐ นิติบุคคล ☐ แยกชน

เลขที่บัตรประชาชน :

ชื่อ-นามสกุล * วัน-เดือน-ปี เกิด :

รหัสประจำตัว : ที่อยู่ :

โทรศัพท์มือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

2. สถานที่ขอใช้บริการ : ☐ เหมืองข้อ 1 ☐ ระบุเอง

ชื่อสถานที่ขอใช้บริการ : เลขพื้นที่โฉนดที่ดิน :

รหัสประจำตัว : ที่อยู่ :

โทรศัพท์มือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

ประเภทธุรกิจ : * TSIC ☐ TGSC ☐ (0000) :



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต (2)

3. สถานที่ติดต่อ : แม่น้ำจรี 1 ระยอง

ชื่อผู้ติดต่อ :

ที่อยู่ :

4. มีเอกสารประกอบ : ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่

รายละเอียดเพิ่มเติม :

5. การประมาณการ : ☐ ไฟ 0 ฟล. สำหรับก่อนยื่นคำขอใช้จ่าย ☐ ไฟ 0 ฟล. ใช้ราคาประมาณการเบื้องต้น

6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า : ภายใน

ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้ารวม กิโลวัตต์

ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เครื่อง จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เครื่อง

7. การดำเนินการ : ☒ ไฟ 0 ฟล. ดำเนินการทั้งหมด

☐ ไฟ 0 ฟล. ดำเนินการ ดังนี้

☐ ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้

พื้นที่ดำเนินการ 1 = ตารางเมตร ใบขอขยายเขต

8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

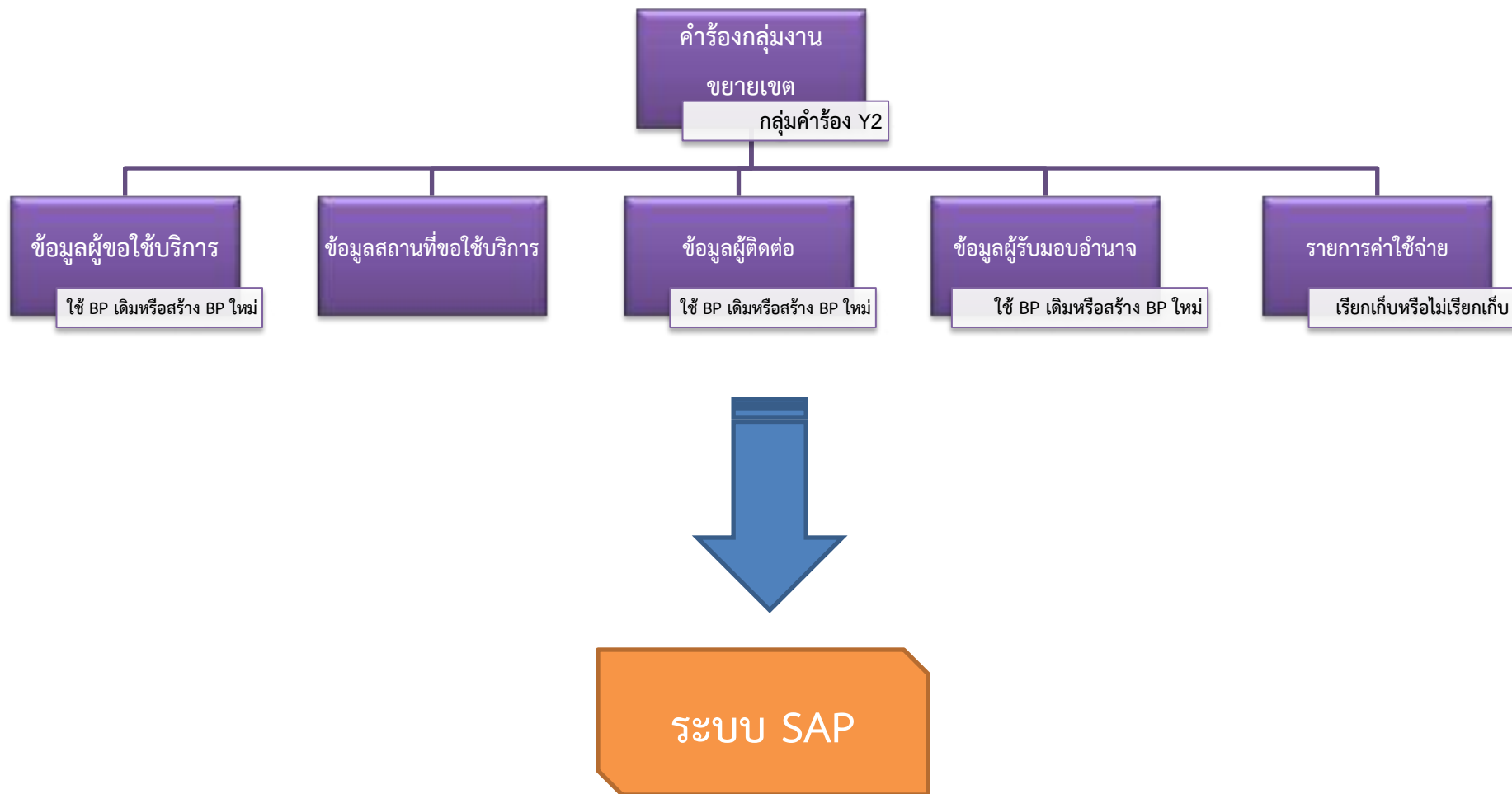
9. ค่าสำรวจ : ใบแจ้งตรวจสอบ :

10. กรมทะเบียนการค้า : ☒ ผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ ☐ แม่น้ำจรี 1 ☐ ระยอง

11. รายการเพิ่มเติม : S-2F-001 : คำขอขยายเขตและจัดจำหน่าย



องค์ประกอบการสร้างคำร้องกลุ่มงานขยายเขต





Smart Customer Service System (SCS)

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ:
Smart Customer service System (SCS)



ผู้จัดทำ: นาย สุชาติ ฟ้าสง (501975) ภาควิชา XSCS ๒๓-๓ ธรรมศาสตร์

- ## คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

คำร้องขอขยายเขต

2.บันทึกคำร้อง/ขอชำระเงิน

ลำดับ ที่	เลขที่คำร้อง	วันที่รับคำ ร้อง	ประเภทคำร้อง	ชื่อผู้กล่าว	ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์	วันที่ชำระค่า เงิน
1	XSCS62000006	15/01/62	ขอชดเชยค่าไฟฟ้าในบ่อ	นางศุภมาส สวัสดิ์ คำเรือง	23 ม.ท.ทวาย อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000	16/01/62 20:29:00น.
2	XSCS62000005	14/01/62	ขอชดเชยค่าไฟฟ้าในบ่อ (PEAcos)	บ. โค่งเมอริ (ประเทศไต้หวัน)	214 ม.ไร่ส้ม อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000	
3	XSCS61000014	26/12/61	ขอชดเชยค่าไฟฟ้าในบ่อ	นาง111 222	34 ซอย 5 ม.ท่าทราย อ.ท่าทราย จ.เพชรบุรี 76130	26/12/61 00:00:00น.
4	XSCS61000011	23/12/61	ขอชดเชยค่าไฟฟ้าในบ่อ	นางสมชาย คณ ภส4	123 ม.32 ซอย 12 ม.ทวาย อ.เมือง เพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000	14/12/61 00:00:00น.



ตัวอย่างหน้าจอบันทึกใบคำร้อง

3. สถานที่ติดต่อ : ☒ สถานี 1 ☐ ระบุเอง

ชื่อผู้ติดต่อ : * นายสมชาย หมดจดระบบ  

ที่อยู่ : 22/5 ซิม 5 ต.ท่าราบ อ. เมืองเพชรบุรี จ. เพชรบุรี 76000 

4. มีความประสงค์ :

รายการติดต่อเพิ่มเติม :

5. การประมวลผลการ : ☒ ให้ คง. ดำเนินการก่อนแล้วจึงดำเนินการจ่าย ☐ ให้ คง. ใช้ตามประมาณการเบื้องต้น

6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า :

ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าประมาณ กิโลวัตต์

ขอติดตั้งอุปกรณ์ขนาด เครื่อง จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เครื่อง

7. การดำเนินการ : ☒ ให้ คง. ดำเนินการทั้งหมด

☐ ให้ คง. ดำเนินการ ดังนี้

☐ ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้

พื้นที่ดำเนินการ

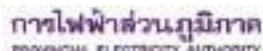
8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

9. ลำดับการ : 488258. สถานที่ : ในพื้นที่ : 

10. การลดหย่อน : ☒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก ☐ สถานี 1 ☐ สถานี 2 ☐ ระบุ

11. รายการแนบ :





Smart Customer Service System (SCS)

[illegible]

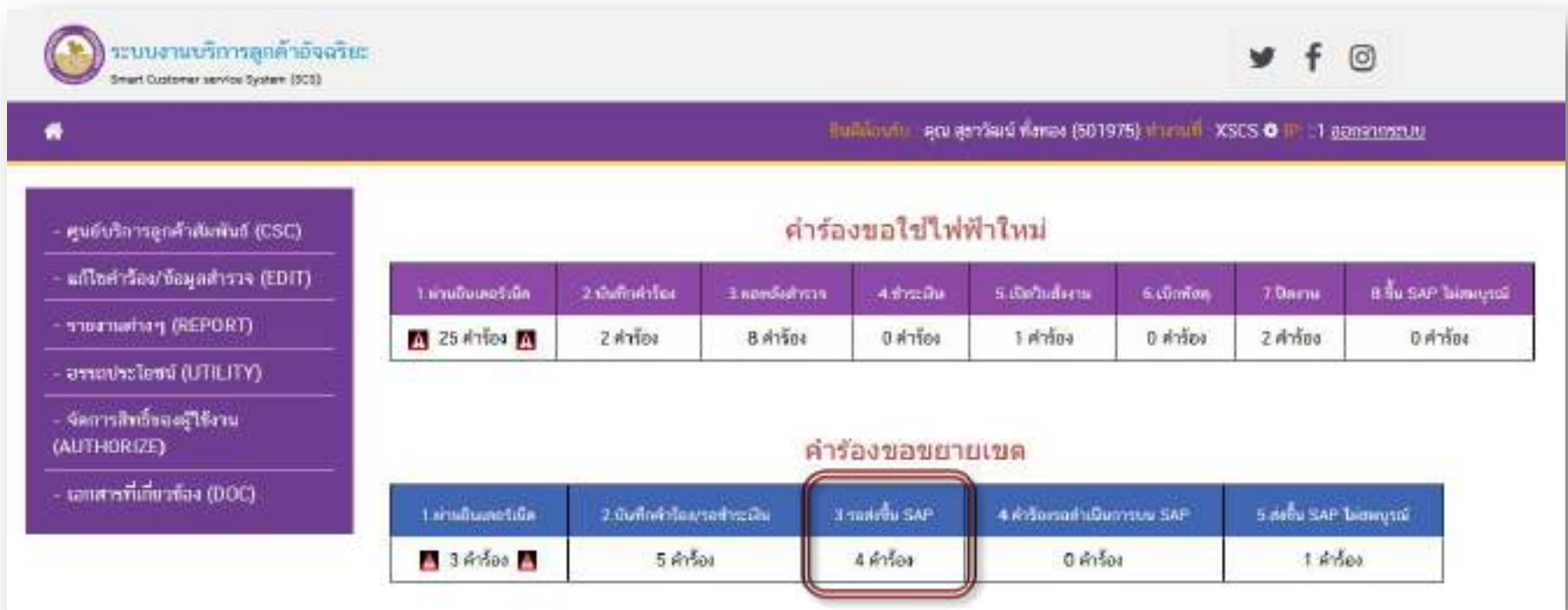


Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างแบบฟอร์มใบแจ้งหนี้

[illegible]

ตัวอย่างหน้าจอจัดการใบคำร้อง (2)



The screenshot displays the Smart Customer Service System (SCS) interface. On the left is a sidebar menu with options: ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC), แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT), รายงานต่างๆ (REPORT), อรรถประโยชน์ (UTILITY), จัดการสิทธิ์ของพนักงาน (AUTHORIZE), and เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC). The main content area is divided into two sections: 'คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่' (New Electricity Request) and 'คำร้องขอขยายเขต' (Request for Service Extension). Each section contains a table with 8 columns representing different request types. The 'คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่' table shows 25 requests for new connections, 2 for extensions, 8 for service restoration, 0 for service interruption, 1 for service transfer, 0 for service change, 2 for service relocation, and 0 for service termination. The 'คำร้องขอขยายเขต' table shows 3 requests for new connections, 5 for extensions, 4 for service restoration (highlighted with a red box), 0 for service interruption, and 1 for service transfer.

1. จำนวนใบสมัครใหม่	2. จำนวนคำร้องขอขยายเขต	3. จำนวนคำร้องขอคืนบริการ	4. จำนวนคำร้องขอหยุดบริการ	5. จำนวนคำร้องขอเปลี่ยนประเภทการบริการ	6. จำนวนคำร้องขอเปลี่ยนสถานที่ติดตั้ง	7. จำนวนคำร้องขอเปลี่ยนประเภทการบริการ	8. จำนวนคำร้องขอเลิกใช้บริการ
25 คำร้อง	2 คำร้อง	8 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง

1. จำนวนใบสมัครใหม่	2. จำนวนคำร้องขอขยายเขต	3. จำนวนคำร้องขอคืนบริการ	4. จำนวนคำร้องขอหยุดบริการ	5. จำนวนคำร้องขอเปลี่ยนประเภทการบริการ
3 คำร้อง	5 คำร้อง	4 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง

- คำร้องที่ผ่านการชำระค่าบริการหรือไม่เรียกเก็บค่าบริการจะถูกส่งขึ้นระบบ SAP เวลา 16.30 น. ทุกวัน



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอจัดการใบคำร้อง (3)

The screenshot displays the SCS interface with a sidebar menu on the left and a main content area. The sidebar menu includes: ศูนย์บริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS), แจ้งไฟฟ้าออกจากระบบ (EDT), รายงานต่างๆ (REPORT), การชำระเงิน (UTILITY), การอนุมัติการใช้งาน (AUTHORIZE), and การแจ้งเตือน (BDC).

The main content area shows three sections:

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	2. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	3. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	4. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	5. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	6. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	7. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	8. คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่
0 คำร้อง	3 คำร้อง	33 คำร้อง	25 คำร้อง	8 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	15 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1. คำร้องขอขยายเขต	2. คำร้องขอขยายเขต	3. คำร้องขอขยายเขต	4. คำร้องขอขยายเขต	5. คำร้องขอขยายเขต
0 คำร้อง	5 คำร้อง	0 คำร้อง	13 คำร้อง	0 คำร้อง

4. คำร้องรอดำเนินการบน SAP

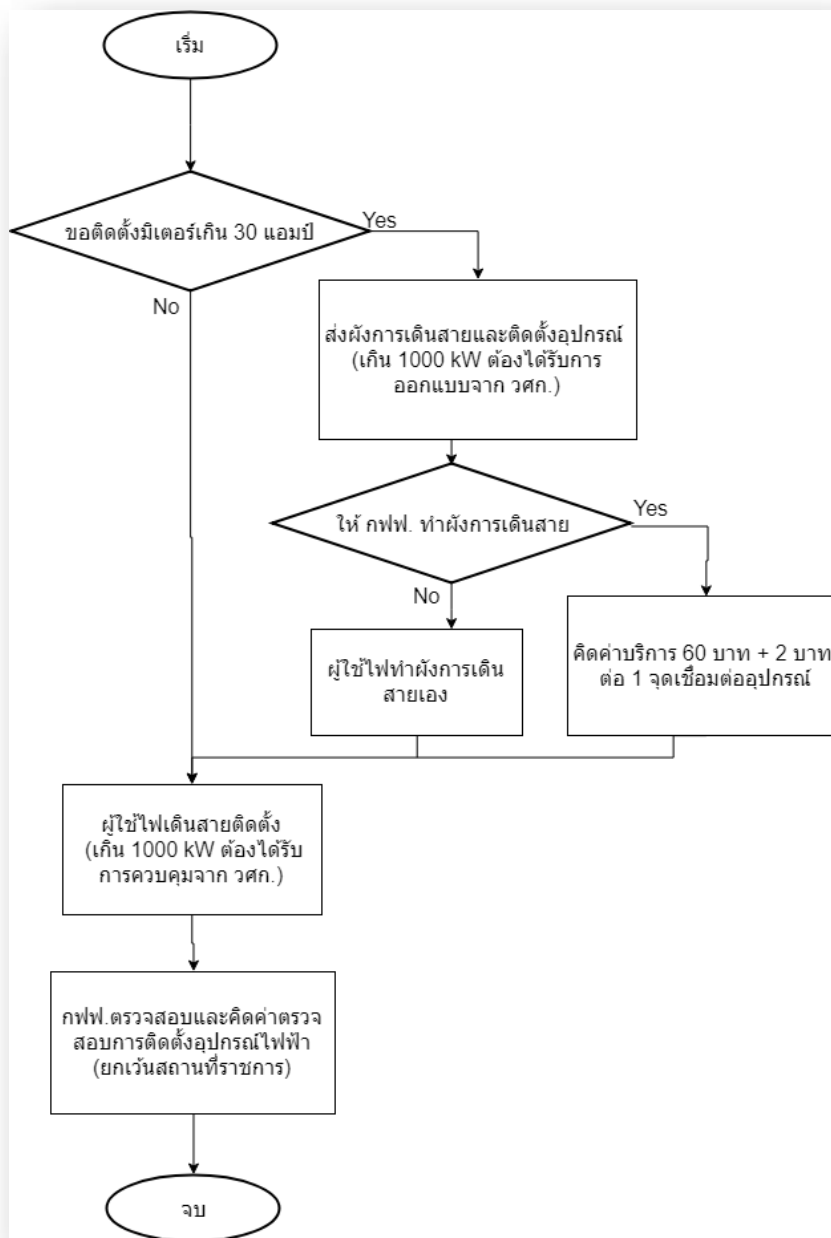
เลขที่คำร้อง	ชื่อลูกค้า	ID#	CA	COMPANY	PREMISE	เลขที่ใบคำร้อง	ดำเนินการ
1008019648	บริษัท...	091000777070	4022230381	9022233350	120000785771	1008019648	ดำเนินการ
1019080959	บริษัท...	091000777070	4022238481	9022258706	120000800260	1019080959	ดำเนินการ
1007106441	บริษัท...	091000777070	4022247836	9022268348	120000800345	1007106441	ดำเนินการ
1039053237	บริษัท...	091000777070	4022253656	9022274283	120000800260	1039053237	ดำเนินการ
1015216786	บริษัท...	091000777070	4022253657	9022274294	120000800260	1015216786	ดำเนินการ
1007840156	บริษัท...	091000777070	4022253658	9022274295	120000800270	1007840156	ดำเนินการ
1008177267	บริษัท...	091000777070	4022274809	9022296290	120000800300	1008177267	ดำเนินการ

- คำร้องที่ขึ้นระบบ SAP เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏปุ่ม “รับดำเนินการ” กดเลือกเพื่อไปดำเนินการตามขั้นตอนงานขอขยายเขตบนระบบ SAP



ระเบียบ อ.5 ว่าด้วยการเรียกเก็บค่าบริการ

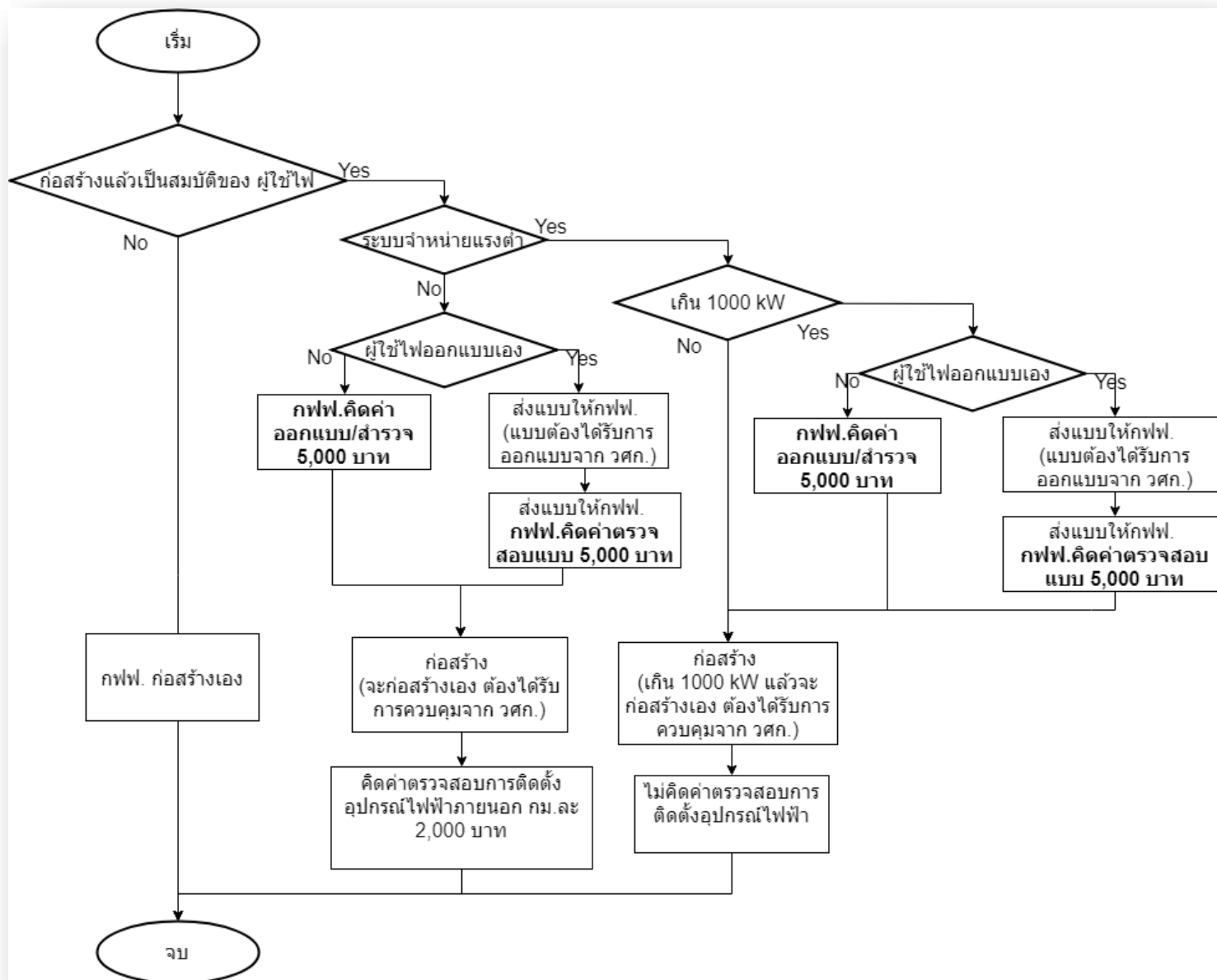
ภายในอาคาร





ระเบียบ อ.5 ว่าด้วยการเรียกเก็บค่าบริการ

ภายนอกอาคาร





การเรียกเก็บค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผังประมาณการ /ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

กำหนดให้การเรียกเก็บ

- ค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผังประมาณการ
- ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

เป็นไปตามดุลพินิจของผู้รับคำร้อง

11. รายการเรียกเก็บ :*

S-2F-002 : ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

S-2F-001 : ค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผังประมาณการ

S-2F-002 : ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

ไม่เรียกเก็บ



ชี้แจงปัญหา SCS ในส่วนงานคำร้องขอขยายเขต

1. ที่อยู่สถานที่ขอใช้บริการในแบบฟอร์มใบแจ้งหนี้ของคำร้องขอขยายเขต

ตอบ ปัจจุบันให้ใช้ที่อยู่ตามสถานที่ขอใช้บริการ ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ เนื่องจากยังไม่ได้ประชุมหารือกับ กศพ. ในการแก้ไขแบบฟอร์ม

2. คำร้องขอขยายเขตไม่ถูกส่งขึ้นระบบ SAP แบ่งเป็น 2 กรณี คือ
กรณีคำร้องขอขยายเขตที่มีการเรียกเก็บค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผัง
ประมาณการ/ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

สาเหตุ เกิดจากระบบ BPM ไม่ส่งสถานะการชำระเงินกลับมาให้ระบบ SCS

แนวทางแก้ไข กพล. แจ้งบ.พอทลเน็ต จำกัด ในส่วนงาน BPM ให้ตรวจสอบ Web Service ทั้งนี้ กพล. ได้ดำเนินการรันซ่อมคำร้องคงค้างขึ้นระบบ SAP แล้ว

กรณีคำร้องขอขยายเขตที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผัง
ประมาณการ/ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

สาเหตุ Template การส่งข้อมูลขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์

แนวทางแก้ไข กพล. ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข Template ให้มีความถูกต้องแล้ว



จบการนำเสนอ

