



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) เพื่อรับรองกระบวนการงานการสร้างคำร้องขยายเขต





การขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า ได้ 2 ช่องทาง

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



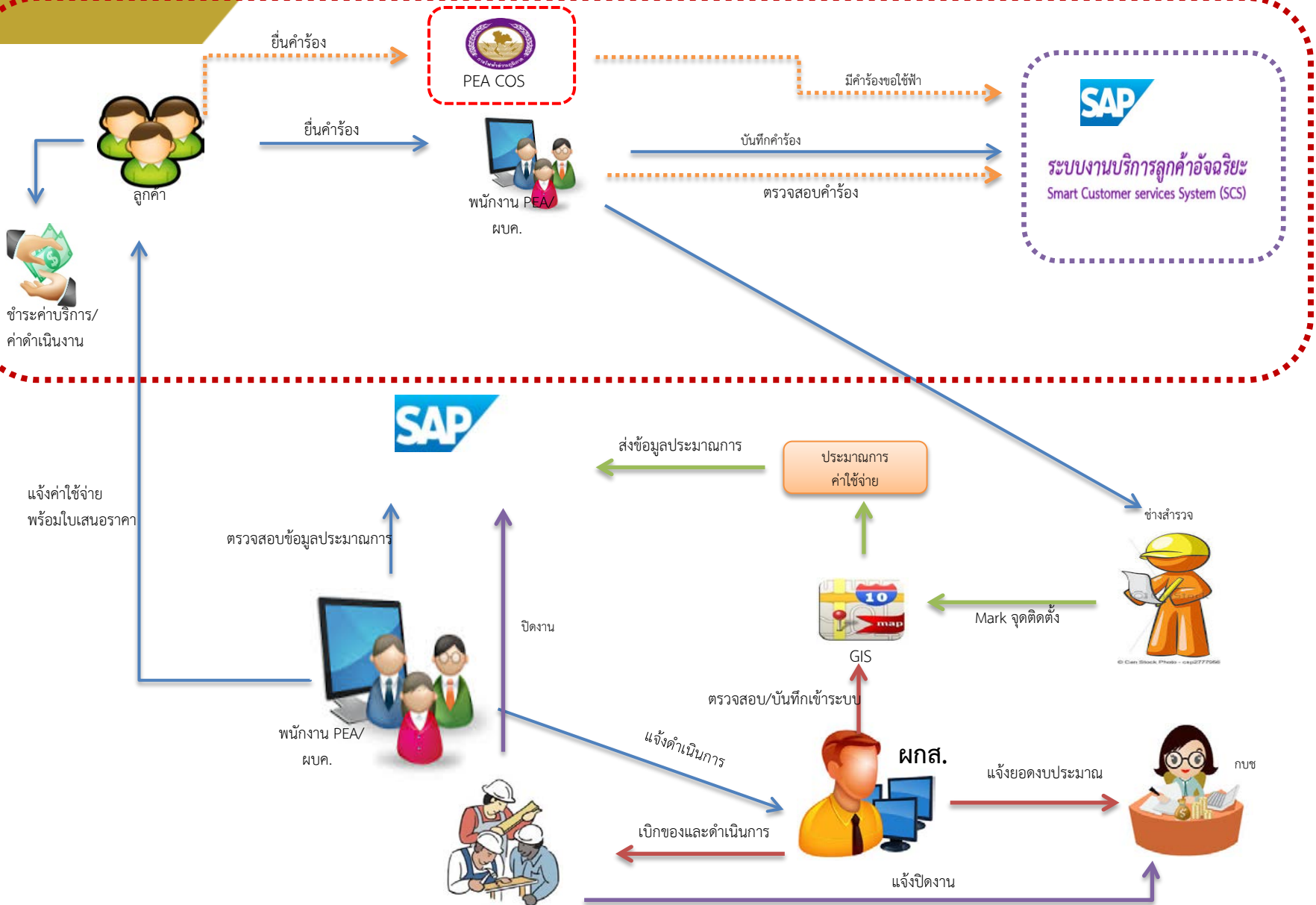


งานขยายเขต แบ่ง 2 ประเภท

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

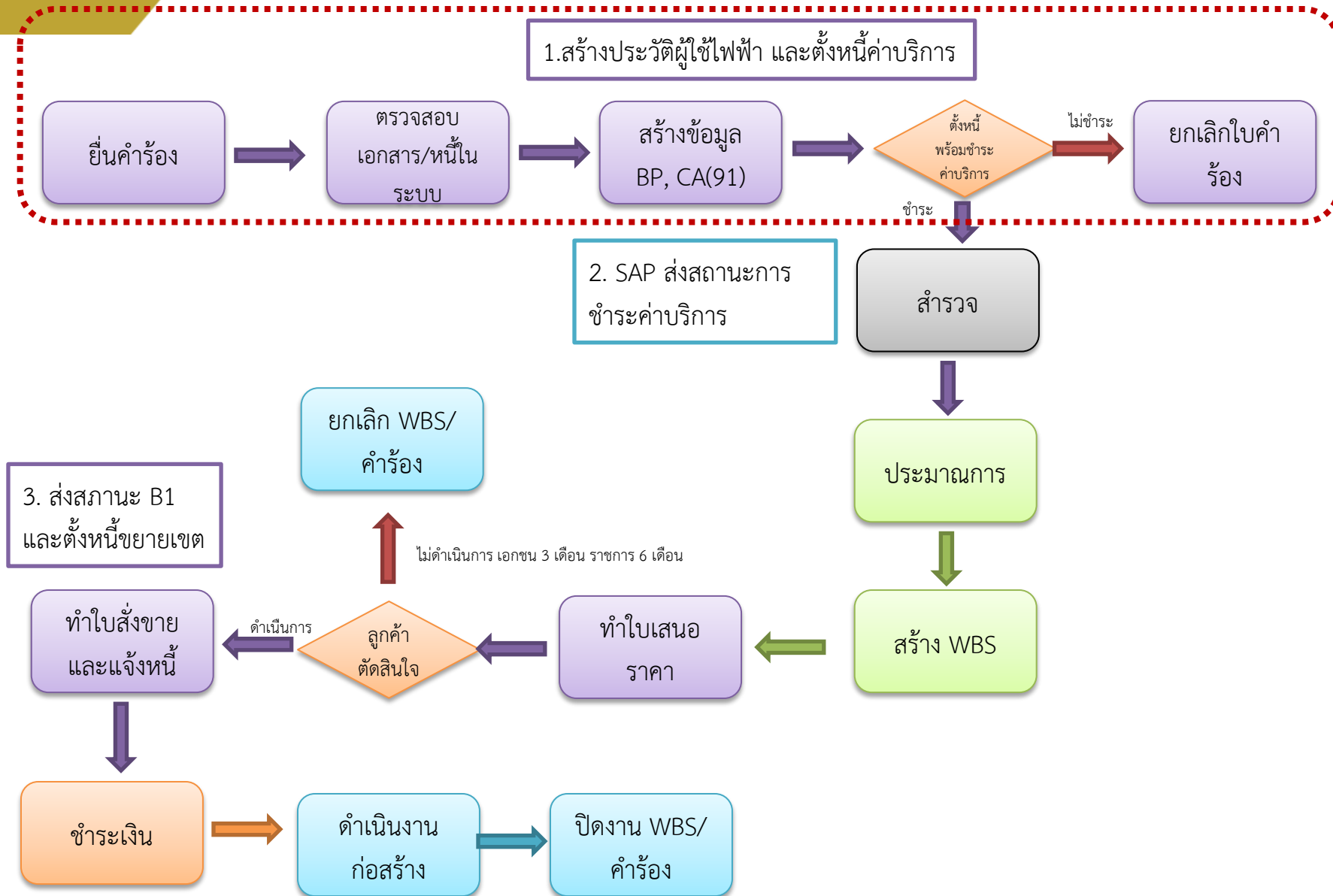


ภาพรวมการขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า



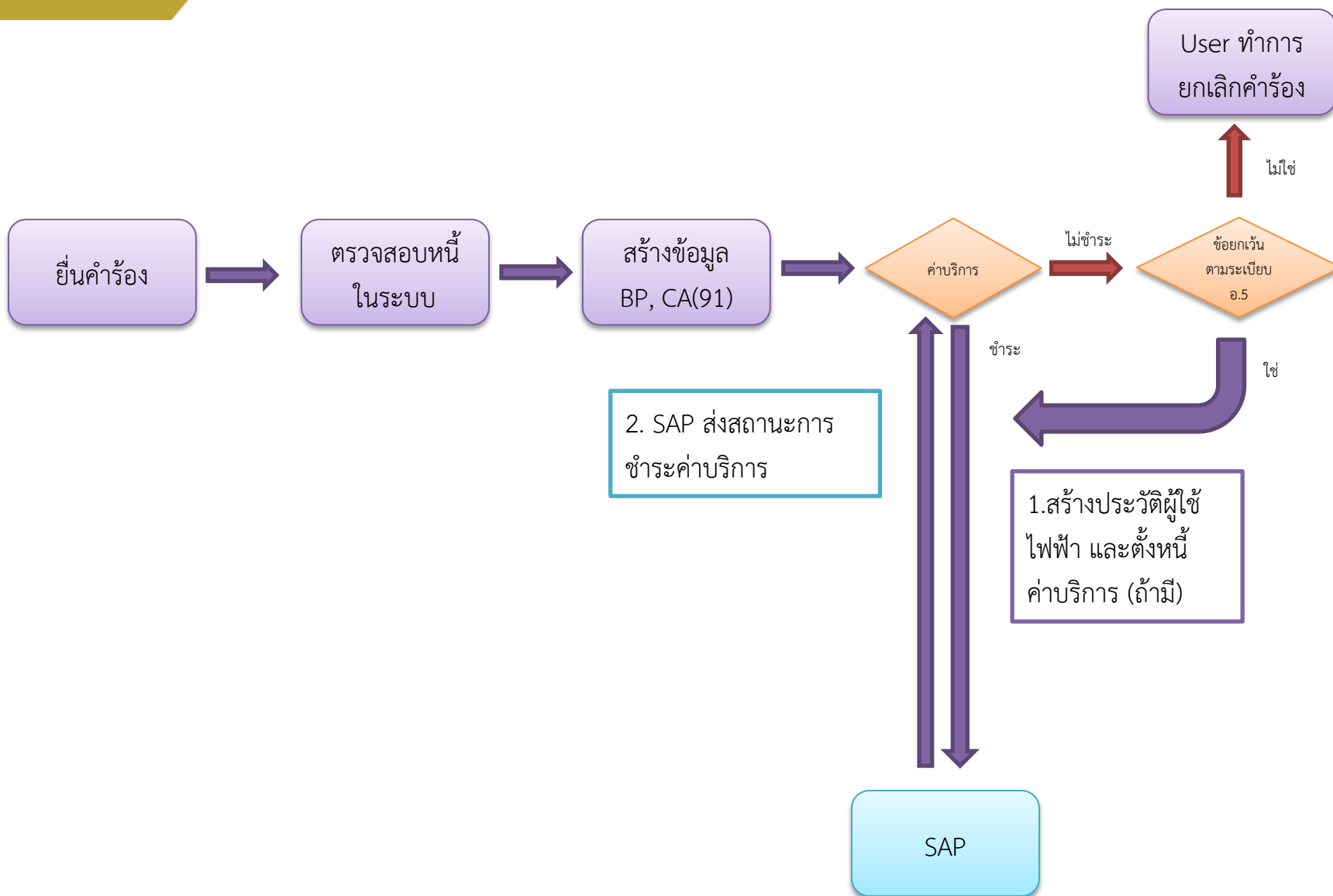


ภาพรวมกระบวนการงานขอขยายเขต





ภาพรวมขอบเขตกระบวนการงานในระบบ SCS





ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS

www.peacos.pea.co.th



บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค







ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับบุคคลธรรมดา

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามบุคคลธรรมดา
- **ขอขยายเขต**
- เชื้อสถานะคำร้อง



ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับนิติบุคคล

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามนิติบุคคล
- **ขอขยายเขต**
- เชื้อสถานะคำร้อง



ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS (ต่อ)

บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



1

ยอมรับเงื่อนไข

2

กรอกข้อมูล

3

เสร็จสิ้น

 1. ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า

๓ บุคคลธรรมดา ๓ นิติบุคคล

เลขบัตรประชาชน*

สำเนา* ยศ อื่นๆ

ชื่อ*

นามสกุล*

วัน/เดือน/ปี(ค.ศ.) เกิด*

บ้านเลขที่* หมู่

หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น

ซอย ถนน

จังหวัด* อำเภอ* ตำบล*

มือถือที่ติดต่อได้*

Email*

 2. สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า(ตามทะเบียนบ้าน)

รหัสประจำบ้าน*

บ้านเลขที่* หมู่

หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น

ซอย ถนน

จังหวัด* อำเภอ* ตำบล*

ละติจูด ละติจูด 

 3. รายละเอียดเพิ่มเติม

☐ ฉันไม่พบข้อบกพร่องในนี้ 

บันทึก

ยกเลิก



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอระบบ SCS



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ คุณ สุธาวัดน์ ทังทอง (501975) ทำงานที่ XSCS IP: ::1 ออกจากระบบ

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC)
- แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT)
- รายงานต่างๆ (REPORT)
- อรรถประโยชน์ (UTILITY)
- จัดการสิทธิ์ของพนักงาน (AUTHORIZE)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC)

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1.ผ่านอินเทอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบสั่งงาน	6.เบิกพัสดุ	7.ปิดงาน	8.ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
 25 คำร้อง 	2 คำร้อง	8 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1.ผ่านอินเทอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน	3.รอส่งขึ้น SAP	4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP	5.ส่งขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
 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

ประเภทคำร้อง

☐ 1.ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	☐ 2.ขอใช้ไฟชั่วคราว	☐ 3.ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
☐ 4.ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	☐ 5.ขอลดขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	☐ 6.ขอตรวจสอบมิเตอร์
☒ 7.คำร้องอินเทอร์เน็ต	☐ สมัคร SMS	

สร้างคำร้อง



รูปแบบการสร้าง BP

เลือกรูปแบบ :

☒ ใช้ BP ร่วม

☐ สร้าง BP ใหม่

ตกลง ยกเลิก



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ขั้นตอนโดยรวม CS

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



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ : คุณ สุราษฎร์ ทังทอง (501975) ทำงานที่ : XSCS * IP: 172.30.49.70 ออกจากระบบ

 ค้นหาข้อมูลลูกค้า

ลูกค้าทางธุรกิจ :

บัญชีแสดงสัญญา :

มอบเจดเชื่อมต่อ :

รหัสอาคารสถานที่ :

รหัสการติดตั้ง :

เลขที่คำร้อง :

เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า :

Pea NO มิเตอร์ :

รหัสประจำบ้าน สถานที่ใช้ไฟ :

☒ ค้นหาทุกการไฟฟ้า

 ประเภทคำร้อง

☐ 1. ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

☐ 4. ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☐ 6. คำร้องขอขยายเขต

☐ 2. ขอใช้ไฟชั่วคราว

☐ 5. ขอลดขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

☐ 7. คำร้องขอขยายเขตออนไลน์

☐ 3. ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

☐ 6. คำร้องขอใช้ไฟออนไลน์



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต

**ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ**
Smart Customer service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ : คุณ สุรวัฒน์ ทั่วทอง (501975) ทำงานที่ : XSCS IP : 1 ออกจากระบบ

 **ข้อมูลเบื้องต้น**

ประเภทคำร้อง : - เลขที่คำร้อง : - วันที่รับคำร้อง : 16/1/2562

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

 **แบบฟอร์มคำร้อง**

1. ข้อมูลลูกค้า : ☒ บุคคลธรรมดา ☐ นิติบุคคล

เอกชน

เลขที่บัตรประชาชน :



ชื่อ-นามสกุล :



 วัน-เดือน-ปี เกิด : xx/xx/xxxx

รหัสประจำบ้าน :



 ที่อยู่ :



☒ ระบุมือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

2. สถานที่ขอใช้บริการ : ☐ เหมือนข้อ 1 ☒ ระบุเอง

ชื่อสถานที่ขอใช้บริการ : สถานที่ใกล้เคียง :

รหัสประจำบ้าน :



 ที่อยู่ : * -



☒ ระบุมือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

ประเภทธุรกิจ : ☒ TSIC ☐ TGSC 00001 : บ้านอยู่อาศัย



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต (2)

3. สถานที่ติดต่อ : * ☐ เหมือนข้อ 1 ☐ ระบุเอง

ชื่อผู้ติดต่อ : -

ที่อยู่ : -

4. มีความประสงค์ : ขอย้ายเขตไฟฟ้าใหม่

รายละเอียดเพิ่มเติม :

5. การประมาณการฯ : ☐ ให้ กฟภ. ดำเนินการก่อนแล้วแจ้งค่าใช้จ่าย ☐ ให้ กฟภ. ใช้ราคาประมาณการเบื้องต้น

6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า : ภายใน

ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าประมาณ กิโลวัตต์

ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เควีเอ จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เควีเอ

7. การดำเนินการ : ☐ ให้ กฟภ. ดำเนินการทั้งหมด

☐ ให้ กฟภ. ดำเนินการ ดังนี้

☐ ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้

พื้นที่ดำเนินการ 1 = พื้นที่อุตสาหกรรม ในเขตเทศบาล

8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

9. ช่างสำรวจ : วันที่นัดตรวจสอบ :

10. การมอบอำนาจ : * ☐ ผู้ใช้ไฟฟ้ามาเอง ☐ เหมือนข้อ 3 ☐ ระบุ

11. รายการเรียกเก็บ : * S-2F-001 : ค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผน

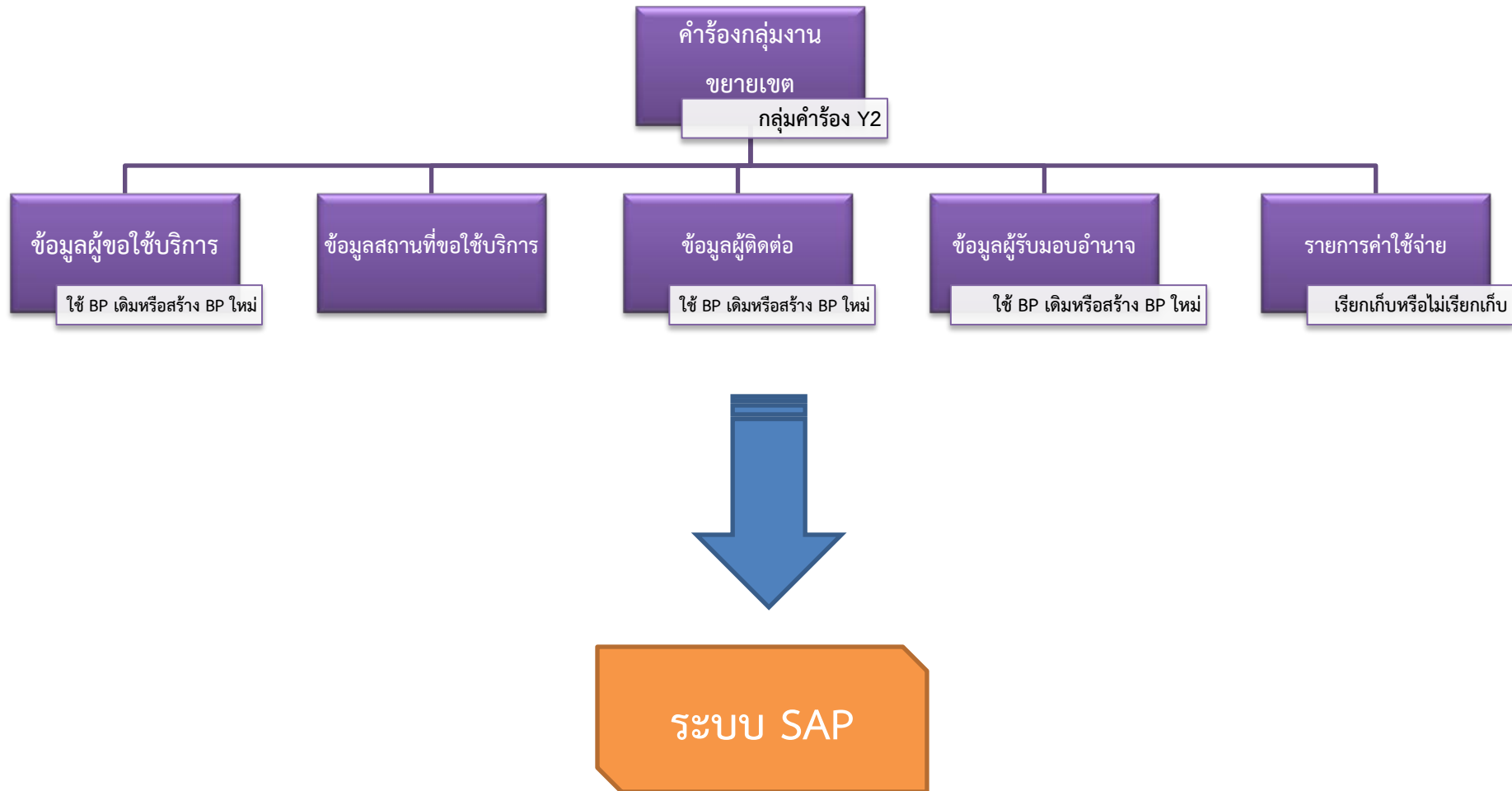




ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

องค์ประกอบการสร้างคำร้องกลุ่มงานขยายเขต





ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอจัดการใบคำร้อง



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ คุณ สุธาวัฒน์ ทังทอง (501975) ทำงานที่ XSCS IP ::1 ออกจากระบบ

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC)
- แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT)
- รายงานต่างๆ (REPORT)
- อรรถประโยชน์ (UTILITY)
- จัดการสิทธิ์ของผู้ใช้งาน (AUTHORIZE)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC)

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบสั่งงาน	6.เบิกพัสดุ	7.ปิดงาน	8.ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
⚠ 25 คำร้อง ⚠	2 คำร้อง	8 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน	3.รอส่งขึ้น SAP	4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP	5.ส่งขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
⚠ 3 คำร้อง ⚠	4 คำร้อง	5 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง

2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน

ลำดับที่	เลขที่คำร้อง	วันที่รับคำร้อง	ประเภทคำร้อง	ชื่อลูกค้า	ที่อยู่สถานที่ใช้ไฟฟ้า	วันที่สำรวจ	วันที่ชำระเงิน
1	XSCS62000006	15/01/62	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	นายทดสอบ สร้างคำร้อง	2 3 ต.ท่าราบ อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000	16/01/62 20:29:00น.	
2	XSCS62000005	14/01/62	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่ (PEAcos)	บ. โคห์เลอร์ (ประเทศไทย)	214 ต.ไร่ส้ม อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000		
3	XSCS61000014	26/12/61	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	นาย111 222	3 4 ห้อง 5 ต.ท่ายาง อ.ท่ายาง จ.เพชรบุรี 76130	26/12/61 00:00:00น.	
4	XSCS61000011	23/12/61	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	นายสมชาย ดอนทอง	123 ม.32 ห้อง 12 ต.ท่าราบ อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000	14/12/61 00:00:00น.	



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างหน้าจอบันทึกใบคำร้อง

3. สถานที่ติดต่อ : ☒ เหมือนข้อ 1 ☐ ระบุเอง

ชื่อผู้ติดต่อ : * นายสมชาย ทดสอบระบบ  

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

4. มีความประสงค์ :

รายละเอียดเพิ่มเติม :

5. การประมาณการ : ☒ ให้ กฟภ. ดำเนินการก่อนแล้วแจ้งค่าใช้จ่าย ☐ ให้ กฟภ. ใช้ราคาประมาณการเบื้องต้น

6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า :

ปริมาณความต้องการใช้ไฟประมาณ กิโลวัตต์

ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เควีเอ จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เควีเอ

7. การดำเนินการ : ☒ ให้ กฟภ. ดำเนินการทั้งหมด

☐ ให้ กฟภ. ดำเนินการ ดังนี้

☐ ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้

พื้นที่ดำเนินการ

8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า : 

9. ช่างสำรวจ :  

10. การมอบอำนาจ : ☒ ผู้ใช้ไฟฟ้ามาเอง ☐ เหมือนข้อ 3 ☐ ระบุ

11. รายการเรียกเก็บ :



ตัวอย่างหน้าจอบันทึกใบคำร้อง



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างแบบฟอร์มใบคำร้องขอขยายเขต

	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถ.งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (งบผู้ใช้ไฟ)	เลขที่คำร้อง XSCS62000008 หน้า 1/3 กฟภ. กฟภ.สำนักงานใหญ่ เจ้าหน้าที่รับคำร้อง สุวาทิน พิงทอง วันที่ 16 เดือน มกราคม ปี 2562
1.ข้อมูลไฟฟ้าลูกค้า นายสมชาย พลสมบูรณ์ ประเภทบัตร บัตรประชาชน เลขที่ X141444411112, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี X141444411112 สาขา หมายเลขผู้ใช้ ที่อยู่ รหัสบ้าน 12332112333 เลขที่ 22/5 หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น 5 ครอบครัว ชอย ถนน หมู่ที่ ตำบล พุราณ อำเภอ เมืองเพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 โทรศัพท์(บ้าน) โทรศัพท์(มือถือ) 0811232222 โทรสาร E-mail		
2.สถานที่ขอใช้ ชื่อสถานที่ขอใช้บริการ หน้าห้างสรรพสินค้า ที่อยู่ รหัสบ้าน เลขที่ 43 หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น ครอบครัว ชอย ถนน หมู่ที่ 2 ตำบล พุราณ อำเภอ เมืองเพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 โทรศัพท์(บ้าน) โทรศัพท์(มือถือ) 0988888888 โทรสาร E-mail		
3.สถานที่ติดต่อ/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร [] 3.1 ตามข้อ 1. [] 3.2 ตามข้อ 2. [] 3.3 อื่น ๆ ติดต่อ ที่อยู่ รหัสบ้าน เลขที่ หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น ครอบครัว ชอย ถนน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์(บ้าน) โทรศัพท์(มือถือ) โทรสาร E-mail		
4.มีความประสงค์ [X] ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่ [] ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว [] ขอปรับปรุงระบบจำหน่ายภายใน [] ขอเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาดหม้อแปลง [] ขอย้ายแนวเสาและ/หรืออุปกรณ์ต่างๆ [] ขอขยายเขตก่อสร้างสายส่ง [] ขอก่อสร้างสถานีไฟฟ้า [] อื่นๆ..... รายละเอียดเพิ่มเติม		
5.ประมาณการ [x] ให้ กฟภ.ดำเนินการก่อนแล้วแจ้งค่าใช้จ่าย [] ให้ กฟภ.ใช้ราคาประมาณการเบื้องต้น		

BP NO.: CON NO.:

	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถ.งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (งบผู้ใช้ไฟ)	เลขที่คำร้อง XSCS62000008 หน้า 12/3 กฟภ. กฟภ.สำนักงานใหญ่ เจ้าหน้าที่รับคำร้อง สุวาทิน พิงทอง วันที่ 16 เดือน มกราคม ปี 2562
6.รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า -ขอใช้ระบบจำหน่าย แรงดัน [] ระบบ 1 เฟส 220 โวลต์ [X] ระบบ 3 เฟส 380/220 โวลต์ แรงสูง [] ระบบ 1 เฟส 22-23 เควี [] ระบบ 3 เฟส 22-23 เควี [] สายส่ง 115 เควี [] อื่นๆ -ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1,000 กิโลวัตต์ ตามเอกสารแนบ -ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เครื่อง จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เครื่อง		
7.การดำเนินการ [X] ไม่กฟภ.ดำเนินการทั้งหมด [] ให้ กฟภ.ดำเนินการ ดังนี้ [] ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้		
8.กำหนดการใช้ไฟฟ้า วันที่ เดือน พ.ศ.		
9. ข้อยินยอมของผู้ขยายเขต 9.1 ข้าพเจ้ายินยอมปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งหากมีการเปลี่ยนแปลงผังหรืออุปกรณ์ และมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ข้าพเจ้ายินยอมที่จะรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่มี ข้อโต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น 9.2 กรณีที่ขยายเขต บ้านจัดสรร/ที่ดินจัดสรร ถนนหรือทางในโครงการฯข้าพเจ้ายินยอมให้เงินทางที่ใช้จ่ายร่วมกันในโครงการ และยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าตามแบบฉบับหรือทางดังกล่าวได้ ลงชื่อ ตำแหน่ง (ผู้ขยายเขต/ผู้รับมอบอำนาจ)		

BP NO.: CON NO.:



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer Service System (SCS)

ตัวอย่างแบบฟอร์มใบแจ้งหนี้

ใบแจ้งหนี้/ใบแนบใบกำกับภาษี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่)
200 ถนนจางวงคววน แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
เลขประจำผู้เสียภาษีอากร 0994000165501

สาขาที่ออกใบกำกับคือ:
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค SCS (สำหรับทดสอบ)
เลขที่ 360 ม.4 อ.ราชดำเนิน ต.บ้านหมือ
อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000
วันที่ : 16 มกราคม 2562
เลขที่ใบคำร้อง: XSC562000008

รหัสลูกค้า(Customer No.):

เลขที่บัญชีแสดงสัญญา (Contract Acct):

ชื่อ (Customer): นายสมชาย ทดสอบระบบ

ที่อยู่ (Address): 22/5 ซิน 5 ต.ท่าราบ อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000

ที่อยู่สถานที่ขอใช้บริการ: 43 ม.2 ต.ท่าราบ อ.เมืองเพชรบุรี จ.เพชรบุรี 76000

รายการ/DESCRIPTIONS	จำนวนหน่วย	จำนวนเงิน(บาท)
ค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผังประมาณการ	1	5,000.00
ค่าค่าบริการ		5,000.00
หักส่วนลด		0
รวมเป็นเงิน		5,000.00
ภาษี 7 %		350.00
(ห้าพันสามร้อยห้าสิบบาทถ้วน)	รวม	5,350.00
ลงชื่อ		()
ตำแหน่ง		



หมายเหตุ 1. โปรดชำระเงินในเวลาที่กำหนด กัก. กัก. กัก. วันที่

2. เมื่อชำระเงินตามจำนวนข้างต้น ต้องเรียกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะไม่ยอมรับว่าได้ชำระหนี้ถูกต้อง

จัดพิมพ์ 16/01/2562 เวลา 21:12:15



ตัวอย่างหน้าจอจัดการใบคำร้อง (2)



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



ยินดีต้อนรับ : คุณ สุธาวัฒน์ ทั้งทอง (501975) ทำงานที่ : XSCS IP: ::1 ออกจากระบบ

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC)
- แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT)
- รายงานต่างๆ (REPORT)
- อรรถประโยชน์ (UTILITY)
- จัดการสิทธิ์ของพนักงาน (AUTHORIZE)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC)

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1.ผ่านอินเทอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบสั่งงาน	6.เบิกพัสดุ	7.ปิดงาน	8.ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
 25 คำร้อง 	2 คำร้อง	8 คำร้อง	0 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	2 คำร้อง	0 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1.ผ่านอินเทอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน	3.รอส่งขึ้น SAP	4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP	5.ส่งขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
 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)



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



🏠 ยินดีต้อนรับ คุณ สุธาวัฒน์ ทั้งทอง (501975) ทำงานที่  IP : 1 ออกจากระบบ

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC)
- แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT)
- รายงานต่างๆ (REPORT)
- อรรถประโยชน์ (UTILITY)
- จัดการสิทธิ์ของผูู้ใช้งาน (AUTHORIZE)
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC)

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบส่งงาน	6.เบิกพัสดุ	7.ปิดงาน	8.ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
0 คำร้อง	3 คำร้อง	33 คำร้อง	25 คำร้อง	8 คำร้อง	1 คำร้อง	0 คำร้อง	15 คำร้อง

คำร้องขอขยายเขต

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง/รอชำระเงิน	3.รอส่งขึ้น SAP	4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP	5.ส่งขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์
0 คำร้อง	5 คำร้อง	0 คำร้อง	13 คำร้อง	0 คำร้อง

4.คำร้องรอดำเนินการบน SAP

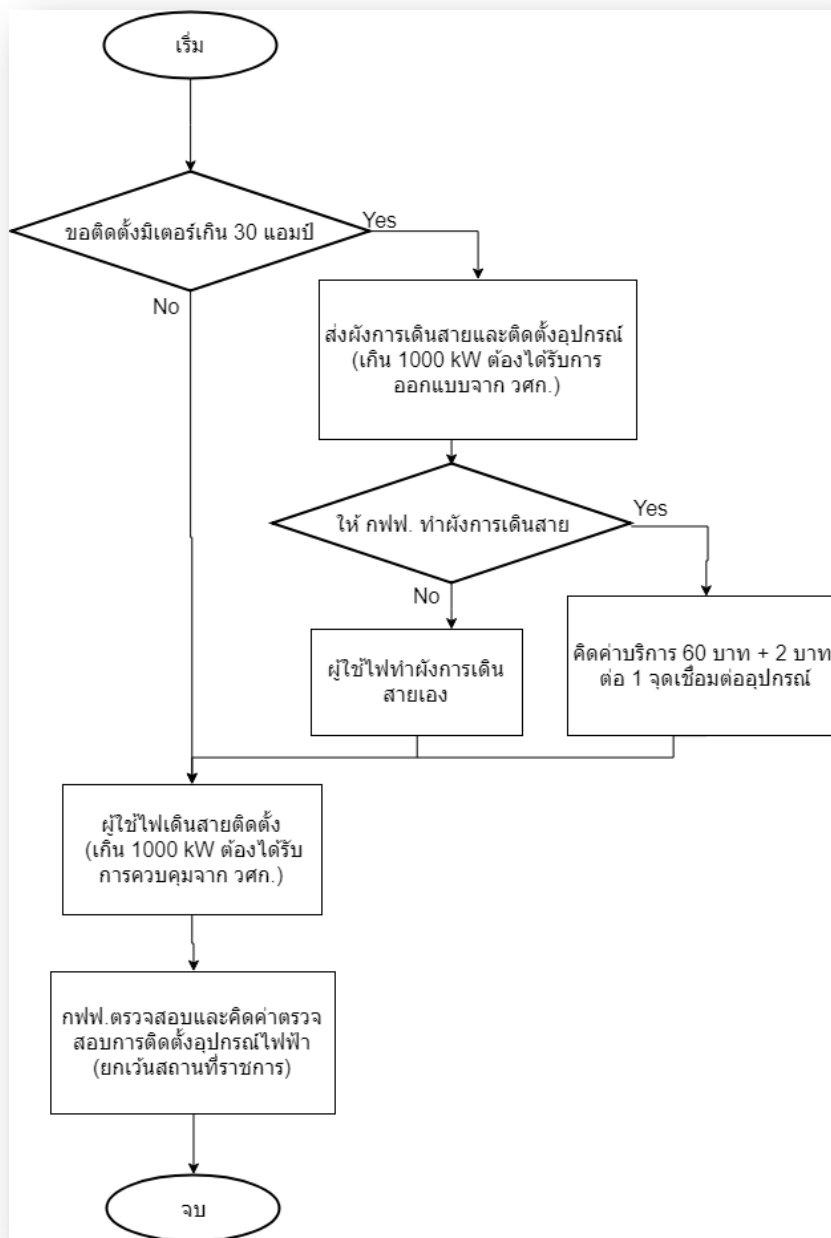
เลขที่คำร้อง	ชื่อลูกค้า	BP	CA	CONNOBJ	PREMISE	เลขที่ใบคำร้อง	
1008019648	นางสาวสุภาวดี นามะ	1008019648	091000777070	4022225281	5022245359	120000798717	รับดำเนินการ
1019080959	นางสาวสุภาวดี นามะ	1019080959	091000778255	4022238441	5022258706	120000800260	รับดำเนินการ
1007106441	นางสาวสุภาวดี นามะ	1007106441	091000776400	4022247836	5022268348	120000801464	รับดำเนินการ
1019253237	นางสาวสุภาวดี นามะ	1019253237	091000777522	4022253656	5022274293	120000802268	รับดำเนินการ
1019216788	นางสาวสุภาวดี นามะ	1019216788	091000777523	4022253657	5022274294	120000802269	รับดำเนินการ
1007849158	นางสาวสุภาวดี นามะ	1007849158	091000777524	4022253658	5022274295	120000802270	รับดำเนินการ
1008177287	นางสาวสุภาวดี นามะ	1008177287	091000779428	4022274809	5022296290	120000805008	รับดำเนินการ

- คำร้องที่ขึ้นระบบ SAP เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏปุ่ม “รับดำเนินการ” กดเลือกเพื่อไปดำเนินการตามขั้นตอนงานขอขยายเขตบนระบบ SAP



ระเบียบ อ.5 ว่าด้วยการเรียกเก็บค่าบริการ

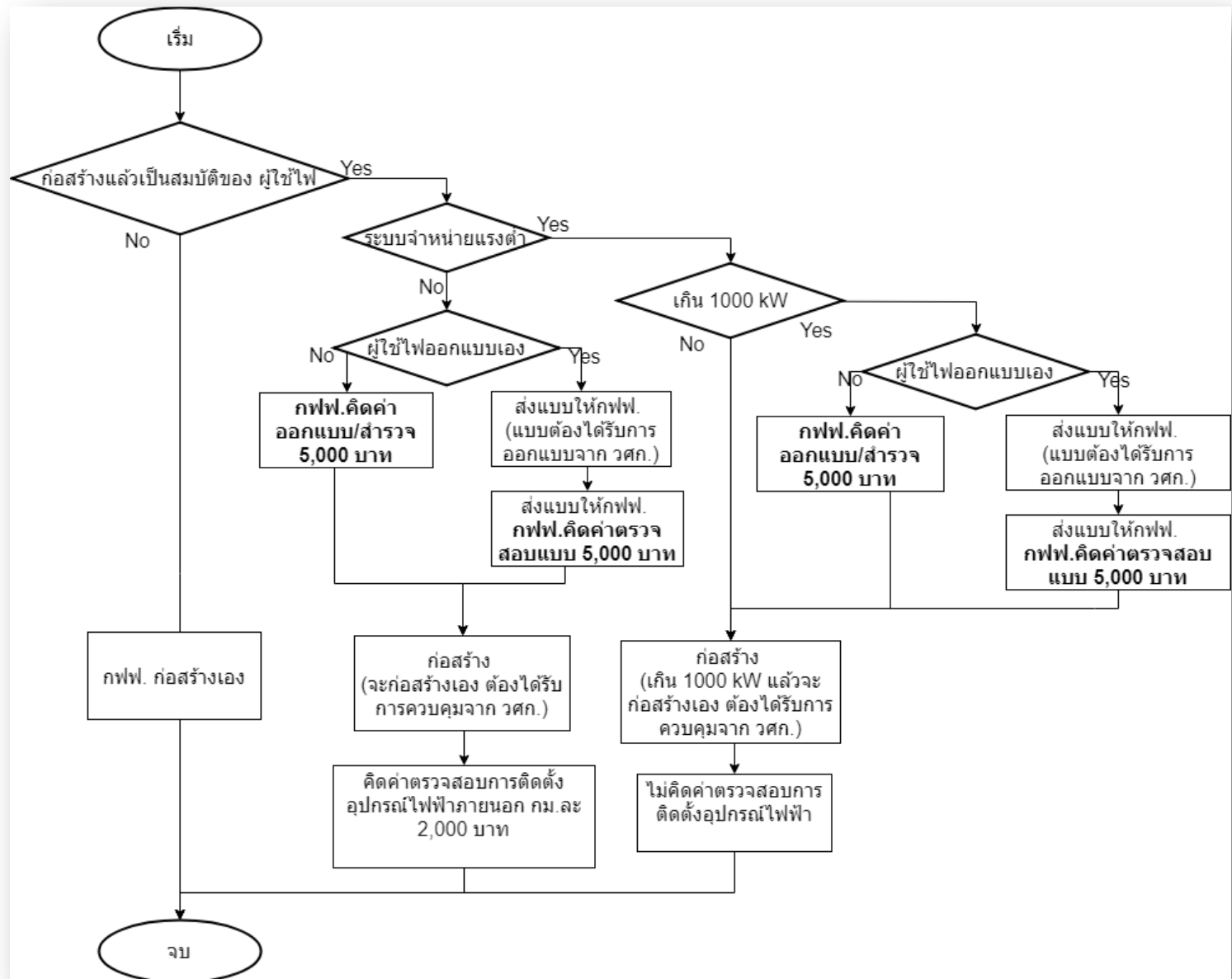
ภายในอาคาร





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.พอทัตเน็ต จำกัด ในส่วนงาน BPM ให้ตรวจสอบ Web Service ทั้งนี้ กพล. ได้ดำเนินการรันซ่อมคำร้องค้างขึ้นระบบ SAP แล้ว

กรณีคำร้องขอขยายเขตที่ไม่มีการเรียกเก็บค่าสำรวจออกแบบและจัดทำแผนผัง
ประมาณการ/ค่าตรวจสอบแบบและแผนผัง

สาเหตุ Template การส่งข้อมูลขึ้นระบบ SAP ไม่สมบูรณ์

แนวทางแก้ไข กพล. ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข Template ให้มีความถูกต้องแล้ว



จบการนำเสนอ

