



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)

กรณีคำร้องขอขยายเขต

18 มกราคม 2562



วาระการประชุม

วาระที่ 1 ประธานกล่าวเปิดประชุม

วาระที่ 2 นำเสนอระบบรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS) กรณีคำร้อง
ขอขยายเขต

วาระที่ 3 นำเสนอระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) กรณีคำร้อง
ขอขยายเขต

วาระที่ 4 ประเด็นคำถาม



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



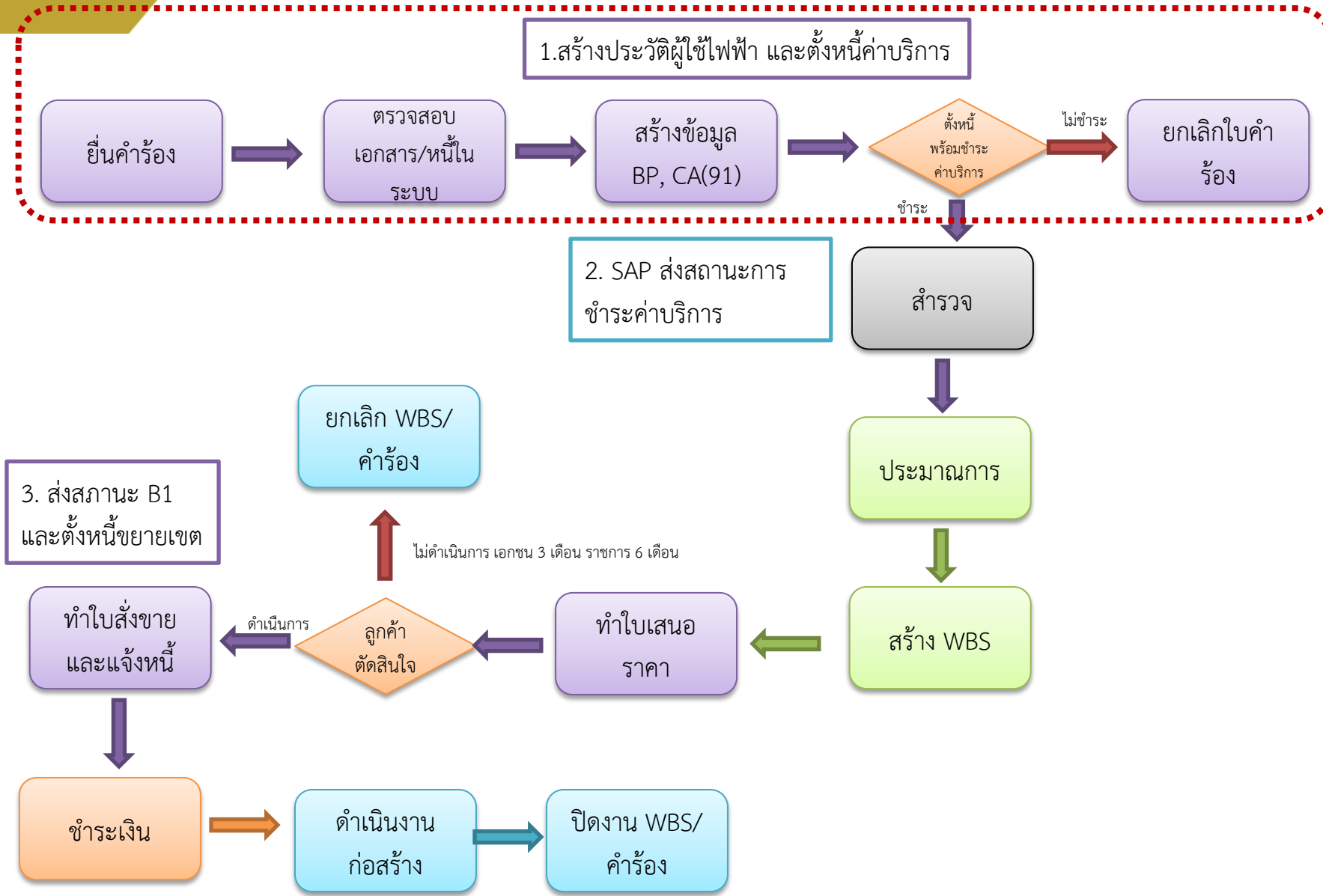


งานขยายเขต แบ่ง 2 ประเภท

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

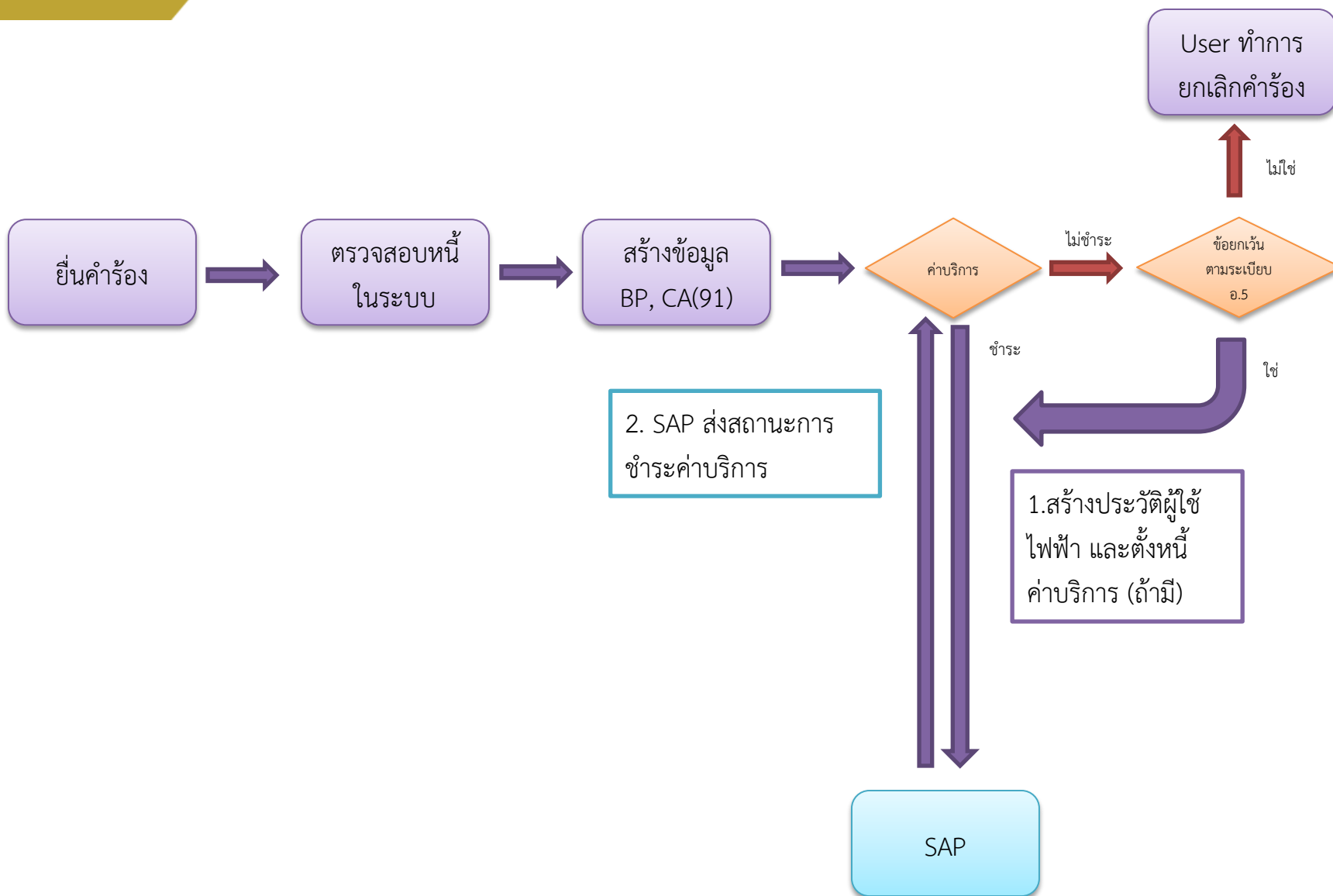


ภาพรวมกระบวนการขอย้ายเขต





ภาพรวมขอบเขตกระบวนการงานในระบบ SCS





ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS

www.peacos.pea.co.th

The screenshot displays the web interface for the Provincial Electricity Authority's Smart Customer Service System (SCS). The header includes the PEA logo, the text "บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต" (Online Request Service), and the PEA name. Social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram are present in the top right. A home icon is located in the top left of the main content area. Two service request forms are shown side-by-side:

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับบุคคลธรรมดา** (New electricity request for individuals):
 - ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามบุคคลธรรมดา
 - **ขอขยายเขต** (highlighted with a red box)
 - เชื่อมสถานะค้ำร้อง
- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับนิติบุคคล** (New electricity request for legal entities):
 - ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามนิติบุคคล
 - **ขอขยายเขต** (highlighted with a red box)
 - เชื่อมสถานะค้ำร้อง



ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS (ต่อ)

บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1

ยอมรับเงื่อนไข

2

กรอกข้อมูล

3

เสร็จสิ้น

📌 1. ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า

* ระบุคุณธรรมดา * นิดีบุคคล

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 ลองจิจูด

📌 3. รายละเอียดเพิ่มเติม

ฉันไม่ใช่บุคคลอัตโนมัติ

บันทึก
ยกเลิก



ตัวอย่างหน้าจอระบบ SCS

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)
- 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)

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าเคยมีประวัติลูกค้ากับการไฟฟ้า (BP) ระบบ SCS จะให้ User เลือกประเภทการสร้างประวัติลูกค้า

ประเภทคำร้อง

<input type="radio"/> 1.ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	<input type="radio"/> 2.ขอใช้ไฟชั่วคราว	<input type="radio"/> 3.ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
<input type="radio"/> 4.ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	<input type="radio"/> 5.ขอลดขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	<input type="radio"/> 6.ขอตรวจสอบมิเตอร์
<input checked="" type="radio"/> 7.คำร้องอินเทอร์เน็ต	<input type="radio"/> สมัคร SMS	

สร้างคำร้อง



รูปแบบการสร้าง BP

เลือกรูปแบบ :

ใช้ BP ร่วม

สร้าง BP ใหม่

ตกลง ยกเลิก



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)

🏠
ยินดีต้อนรับ : คุณ สุรวัดน์ ทังทอง (501975) ทำงานที่ : XSCS 🌐 IP: 172.30.49.70 ออกจากระบบ

✏️ ค้นหาข้อมูลลูกค้า

ลูกค้าทางธุรกิจ :

บัญชีแสดงสัญญา :

อบบเจดเชื่อมต่อ :

รหัสอาคารสถานที่ :

รหัสการติดตั้ง :

เลขที่คำร้อง :

เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า :

Pea NO มิเตอร์ :

รหัสประจำบ้าน สถานที่ใช้ไฟ :

🔍 ค้นหา

✖ เคลียร์ค่า

ค้นหาทุกการไฟฟ้า

ค้นหาตามชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

ค้นหาตามที่อยู่สถานที่ใช้ไฟฟ้า

✏️ ประเภทคำร้อง

1. ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่

2. ขอใช้ไฟชั่วคราว

3. ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า

4. ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

5. ขอลดขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

6. คำร้องขอใช้ไฟออนไลน์


6. คำร้องขอขยายเขต

7. คำร้องขอขยายเขตออนไลน์




สร้างคำร้อง



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต



ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ
Smart Customer service System (SCS)



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



ข้อมูลเบื้องต้น

ประเภทคำร้อง : - เลขที่คำร้อง : - วันที่รับคำร้อง :



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

แบบฟอร์มคำร้อง

1. ข้อมูลลูกค้า : บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

เลขที่บัตรประชาชน :  



ชื่อ-นามสกุล * วัน-เดือน-ปี เกิด :

รหัสประจำบ้าน :  ที่อยู่ : 

ระบุมือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

2. สถานที่ขอใช้บริการ : เหมือนข้อ 1 ระบุเอง

ชื่อสถานที่ขอใช้บริการ : สถานที่ใกล้เคียง :

รหัสประจำบ้าน :  ที่อยู่ * : 

ระบุมือถือ : โทรศัพท์บ้าน : โทรสาร : Email :

ประเภทธุรกิจ : TSIC TGSC



ตัวอย่างหน้าจอคำร้องขอขยายเขต (2)

3. สถานที่ติดต่อ : * เหมือนข้อ 1 ระบุเอง

ชื่อผู้ติดต่อ : -

ที่อยู่ : -

4. มีความประสงค์ :

รายละเอียดเพิ่มเติม :

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

6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า : ภายใน

ปริมาณความต้องการใช้ไฟประมาณ กิโลวัตต์

ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เควีเอ จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เควีเอ

7. การดำเนินการ : ให้ กฟภ. ดำเนินการทั้งหมด

ให้ กฟภ. ดำเนินการ ดังนี้

ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้





พื้นที่ดำเนินการ ในเขตเทศบาล

8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

9. ช่างสำรวจ : วันที่นัดตรวจสอบ :

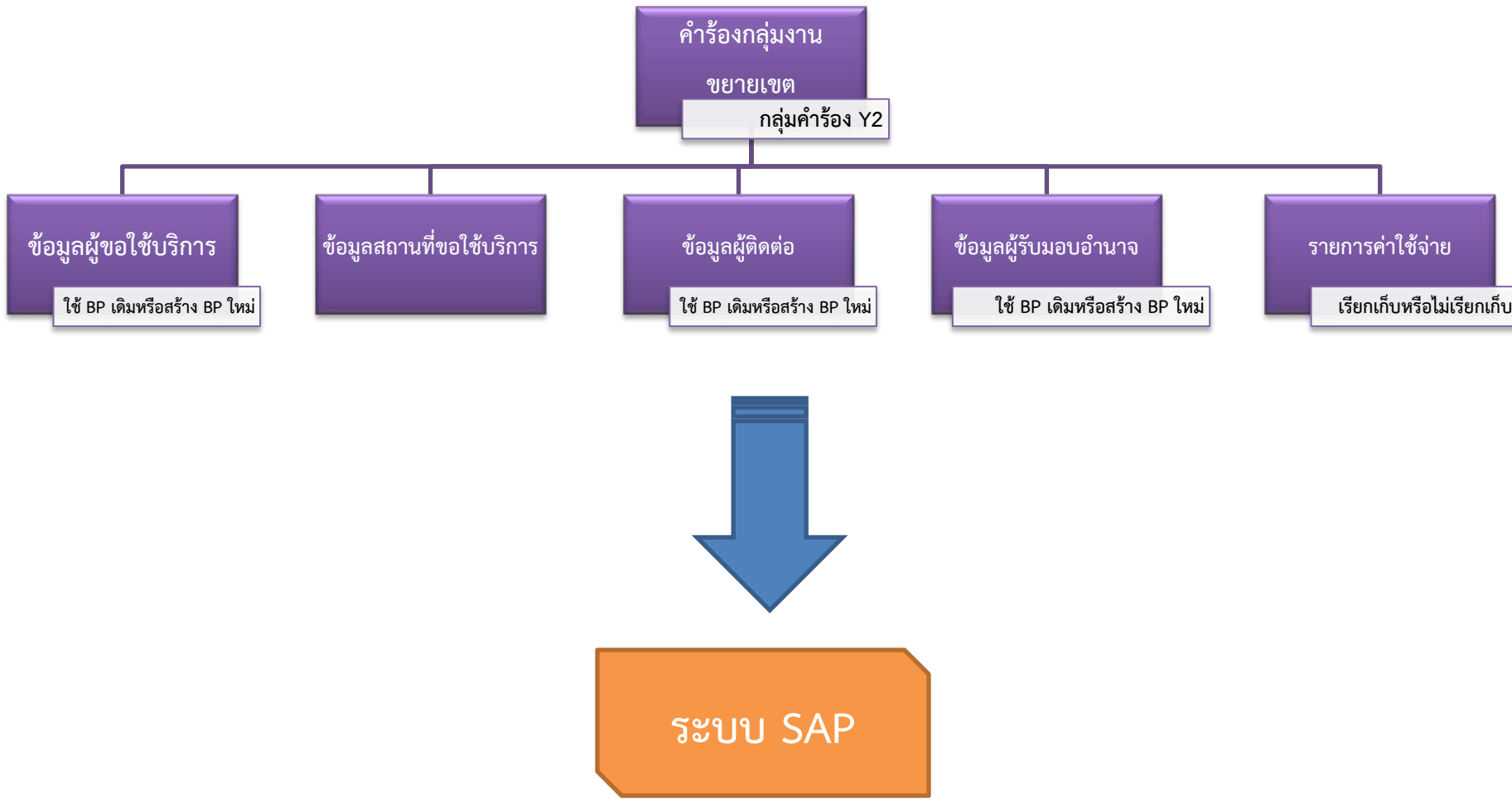
10. การมอบอำนาจ : * ผู้ใช้ไฟฟ้ามาเอง เหมือนข้อ 3 ระบุ

11. รายการเรียกเก็บ : *




องค์ประกอบการสร้างคำร้องกลุ่มงานขยายเขต








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.	



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 : แรงต่ำ : ระบบ 3 เฟส 380/220 โวลท์ ภายใน

ปริมาณความต้องการใช้ไฟประมาณ กิโลวัตต์

ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เควีเอ จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เควีเอ

7. การดำเนินการ : ให้ กฟภ. ดำเนินการทั้งหมด

ให้ กฟภ. ดำเนินการ ดังนี้

ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้





พื้นที่ดำเนินการ ในเขตเทศบาล

8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า :

9. ช่างสำรวจ : วันที่นัดตรวจสอบ :

10. การมอบอำนาจ : ผู้ใช้ไฟฟ้ามาเอง เหมือนข้อ 3 ระบุ

11. รายการเรียกเก็บ :


ค่าส่งเอกสาร บาท ค่าเงินจริง บาท




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 สุรวัดณ์ พิทยอง 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 ต.รอก ซอย ถนน หมู่ที่ ตำบล พุทราชน 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 ต.รอก ซอย ถนน หมู่ที่ 2 ตำบล พุทราชน อำเภอ เมืองเพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 โทรศัพท์(บ้าน) โทรศัพท์(มือถือ) 0988888888 โทรสาร E-mail ประเภทกิจการ TSC: 00001 บ้านอยู่อาศัย				
3. สถานที่ติดต่อ/ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร [] 3.1 ตามข้อ 1. [] 3.2 ตามข้อ 2. [] 3.3 อื่น ๆ ชื่อ ที่อยู่ รหัสบ้าน เลขที่ หมู่บ้าน/อาคาร ห้อง ชั้น ต.รอก ซอย 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. งบประมาณการ [x] ให้ กฟภ. ดำเนินการก่อนแล้วแจ้งค่าใช้จ่าย [] ให้ กฟภ. ใช้ราคาประมาณการเบื้องต้น				
BP NO.:		CON NO.:		

		การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 200 ถ.งามวงศ์วาน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900 คำร้องขอขยายเขตไฟฟ้า (งบผู้ใช้ไฟ)		เลขที่คำร้อง XSCS62000008 หน้า 2/3 กฟภ. กฟภ.สำนักงานใหญ่ เจ้าหน้าที่รับคำร้อง สุรวัดณ์ พิทยอง วันที่ 16 เดือน มกราคม ปี 2562
6. รายละเอียดความต้องการใช้ไฟฟ้า -ขอใช้ระบบจำหน่าย แร่ค่า [] 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 -ปริมาณความต้องการใช้ไฟประมาณ 1,000 กิโลวัตต์ ตามเอกสารแนบ -ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เควี จำนวน เครื่อง ขนาดหม้อแปลงรวม เควี				
7. การดำเนินการ [X] ไม่กฟภ. ดำเนินการทั้งหมด [] ให้ กฟภ. ดำเนินการ ดังนี้ [] ผู้ขอใช้ไฟ ดำเนินการ ดังนี้				
8. กำหนดการใช้ไฟฟ้า วันที่ เดือน พ.ศ.				
9. ข้อยินยอมของผู้ขอขยายเขต 9.1 ข้าพเจ้ายินยอมปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งหากมีการเปลี่ยนแปลงหรืออุปกรณ์ และมีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ข้าพเจ้ายินดีที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่มี ข้อโต้แย้งใดๆ ทั้งสิ้น 9.2 กรณีที่ขยายเขต บ้านจัดสรร/ที่ดินจัดสรร ถนนหรือทางในโครงการฯข้าพเจ้ายินดีจัดให้เป็นทางที่สิทธิร่วมกันในโครงการ และยินยอมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าตามแนบหรือทางดังกล่าวได้ ลงชื่อ ตำแหน่ง (ผู้ขอขยายเขต/ผู้รับมอบอำนาจ)				
BP NO.:		CON NO.:		



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
เลขที่ใบกำกับ: XSCS62000008

รหัสลูกค้า(Customer No.) :
เลขที่บัญชีแสดงสัญญา (Contract Acct) :
ชื่อ (Customer) : นายสมชาย ทดสอบระบบ
ที่อยู่ (Address) : 22/5 ซีน 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
ค่าสินค้าบริการ		5,000.00
หักส่วนลด		0
รวมเป็นเงิน		5,000.00
ภาษี 7 %		350.00
(ห้าพันสามร้อยห้าสิบบาทถ้วน)	รวม	5,350.00
ลงชื่อ _____		
(_____)		
ตำแหน่ง _____		




XSCS62000008




- หมายเหตุ
- โปรดชำระเงินในเวลาที่ กฟภ. กำหนด ไว้
 - เมื่อชำระเงินตามจำนวนข้างต้น ต้องเรียกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งเมื่อนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะไม่ยอมรับว่าได้ชำระเงินถูกต้อง



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



ตัวอย่างหน้าจอจัดการใบคำร้อง (3)

The screenshot displays the SCS interface with a sidebar menu on the left and a main content area. The sidebar includes options like 'ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CSC)', 'แก้ไขคำร้อง/ข้อมูลสำรวจ (EDIT)', 'รายงานต่างๆ (REPORT)', 'อรรถประโยชน์ (UTILITY)', 'จัดการสิทธิ์ของผูู้ใช้งาน (AUTHORIZE)', and 'เอกสารที่เกี่ยวข้อง (DOC)'. The main content area shows three tables:

คำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่

1.ผ่านอินเตอร์เน็ต	2.บันทึกคำร้อง	3.ผลหลังสำรวจ	4.ชำระเงิน	5.เปิดใบสั่งงาน	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	ดำเนินการ
1008019648	...	1008019648	091000777070	4022225281	5022245359	120000798717	รับดำเนินการ
1019080959	...	1019080959	091000778255	4022238441	5022258706	120000800260	รับดำเนินการ
1007106441	...	1007106441	091000776400	4022247836	5022268348	120000801464	รับดำเนินการ
1019253237	...	1019253237	091000777522	4022253656	5022274293	120000802268	รับดำเนินการ
1019216788	...	1019216788	091000777523	4022253657	5022274294	120000802269	รับดำเนินการ
1007849158	...	1007849158	091000777524	4022253658	5022274295	120000802270	รับดำเนินการ
1008177287	...	1008177287	091000779428	4022274809	5022296290	120000805008	รับดำเนินการ

- คำร้องที่ขึ้นระบบ SAP เรียบร้อยแล้ว จะปรากฏปุ่ม “รับดำเนินการ” กดเลือกเพื่อไปดำเนินการตามขั้นตอนงานขอขยายเขตบนระบบ SAP



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 เนื่องจากยังไม่ได้ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

