



# 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



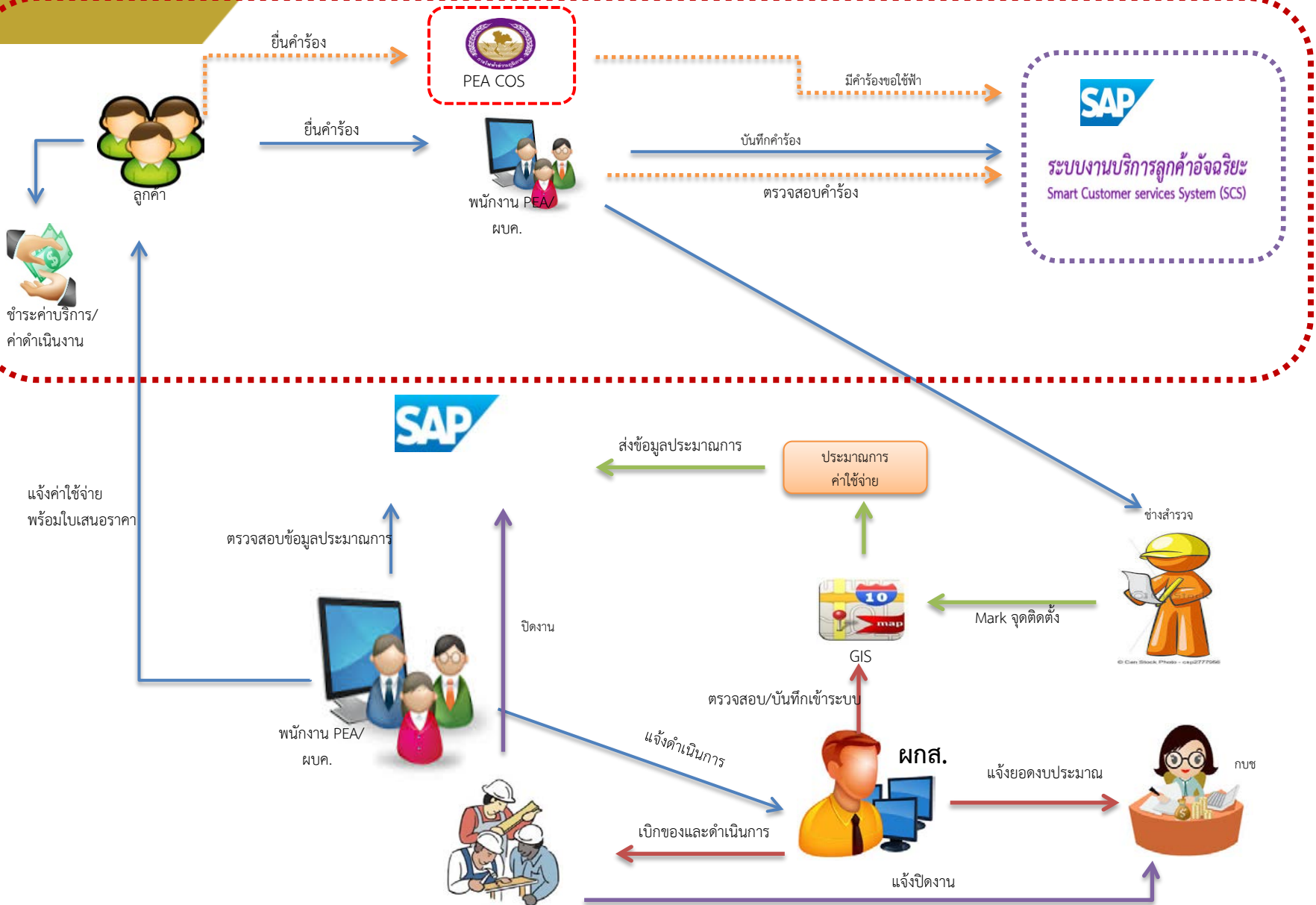


## งานขยายเขต แบ่ง 2 ประเภท

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

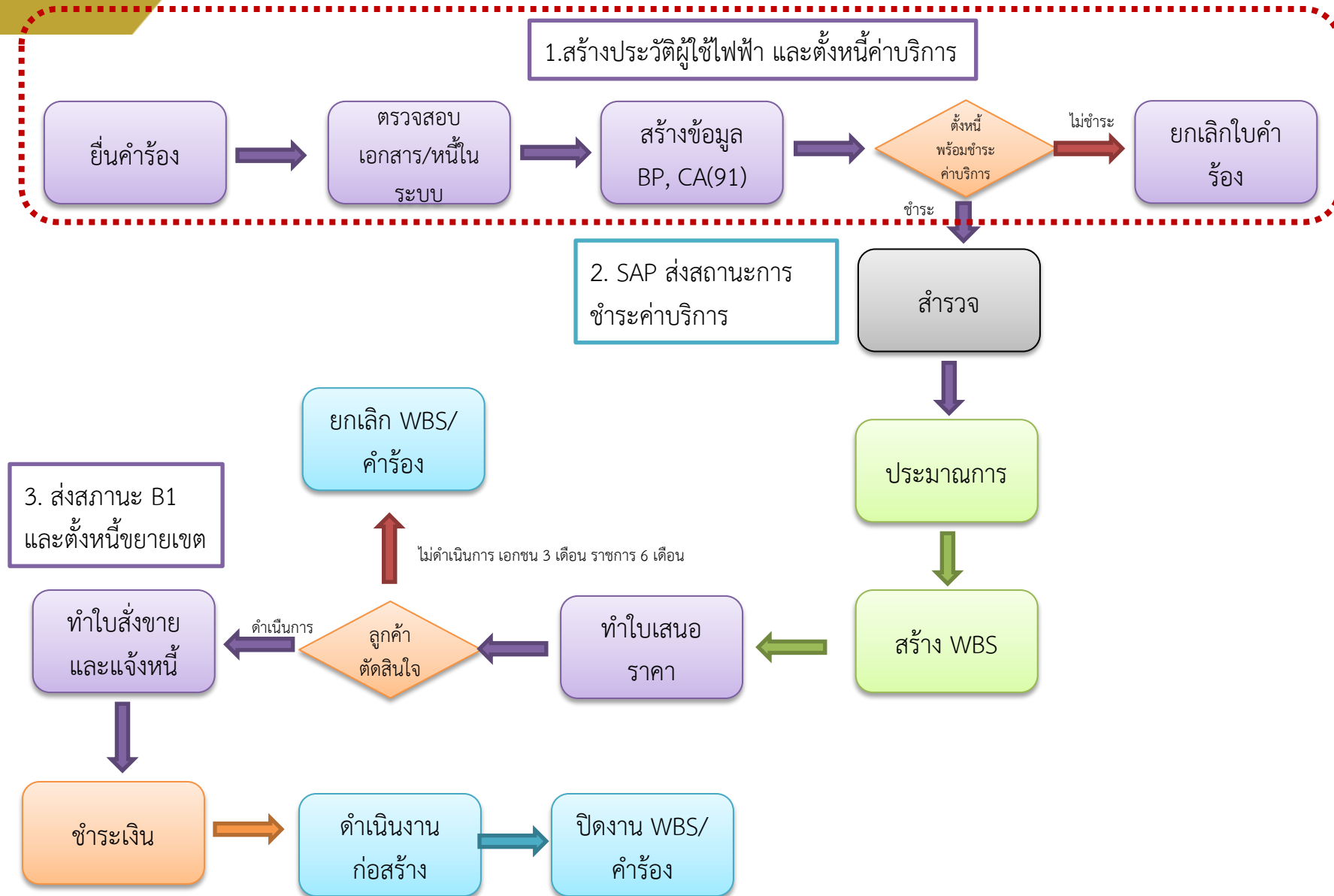


# ภาพรวมการขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า



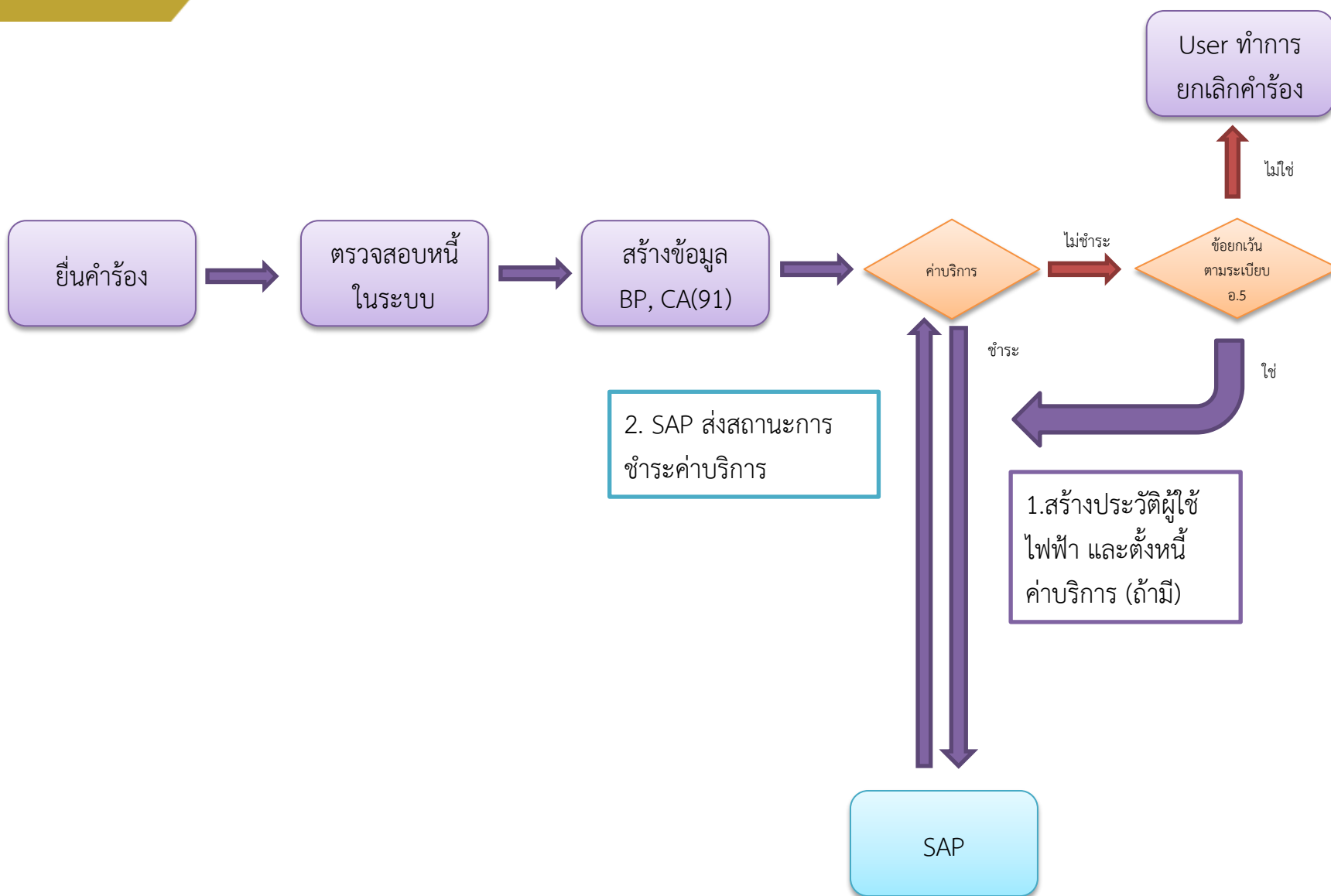


# ภาพรวมกระบวนการงานขอขยายเขต





# ภาพรวมขอบเขตกระบวนการงานในระบบ SCS





### ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS

[www.peacos.pea.co.th](http://www.peacos.pea.co.th)



บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค







#### ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับบุคคลธรรมดา

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามบุคคลธรรมดา
- **ขอขยายเขต**
- เชื้อสถานะคำร้อง



#### ขอใช้ไฟฟ้าใหม่สำหรับนิติบุคคล

- ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในนามนิติบุคคล
- **ขอขยายเขต**
- เชื้อสถานะคำร้อง



### ตัวอย่างหน้าจอแบบฟอร์มระบบ PEA COS (ต่อ)



บริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



1

2

3

ยอมรับเงื่อนไขกรอกข้อมูลเสร็จสิ้น

 1. ประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า

๓ บุคคลธรรมดา ๓ นิติบุคคล

เลขบัตรประชาชน\*

สำเนา\* ยศอื่นๆ

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



### 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

|                                                            |                                                         |                                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <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



# 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 สุรวัฒน์ ทังทอง (501975) ทำงานที่ : XSCS 🌐 IP: 172.30.49.70 ออกจากระบบ

 ค้นหาข้อมูลลูกค้า

ลูกค้าทางธุรกิจ :

รหัสอาคารสถานที่ :

เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า :

บัญชีแสดง  
สัญญา :

รหัสการติดตั้ง :

Pea NO มิเตอร์ :

มอบแจกเชื่อมต่อ :

เลขที่คำร้อง :

รหัสประจำบ้าน สถานที่  
ใช้ไฟ :

☒ 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

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 : 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 :

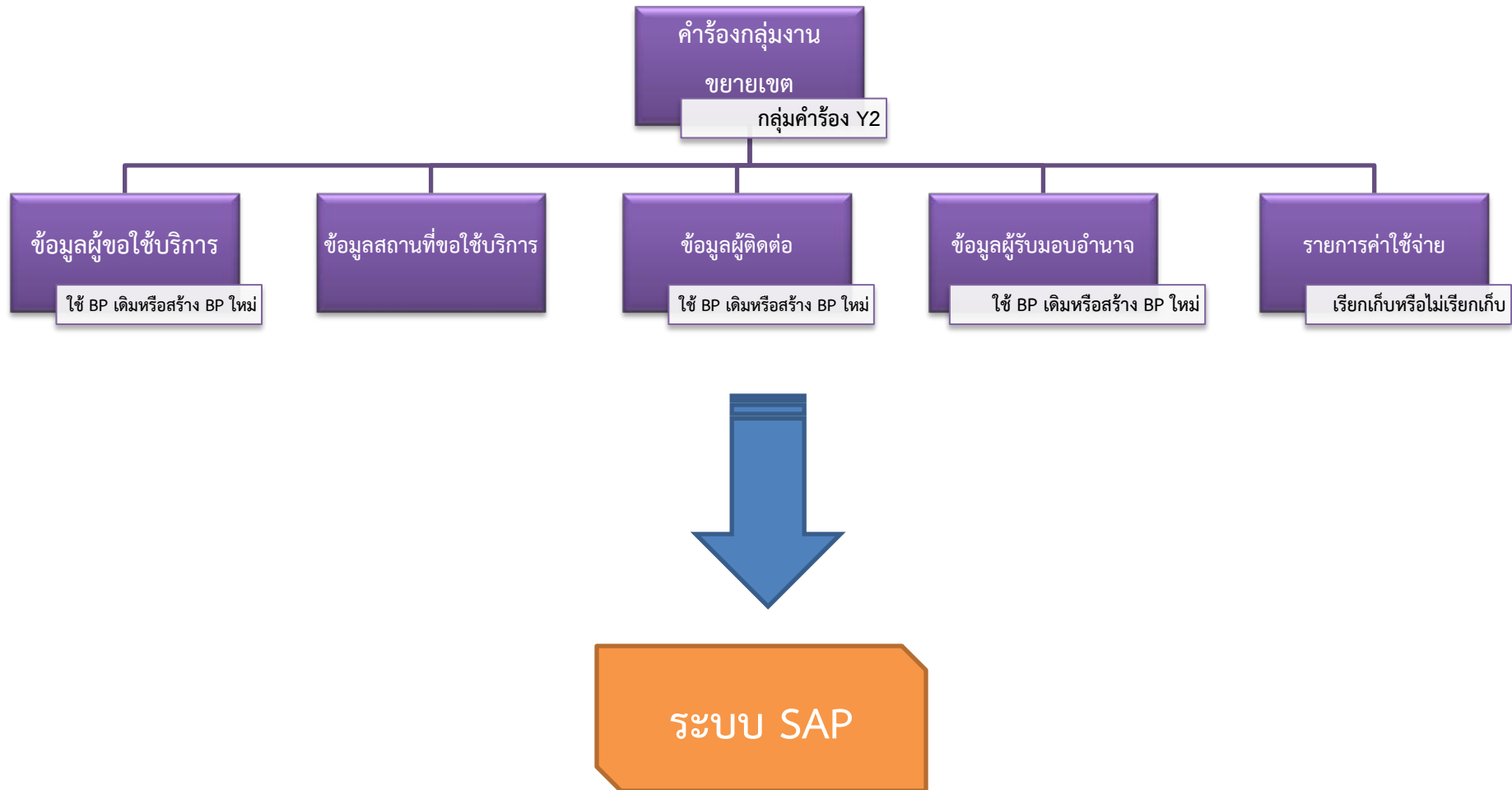
10. การมอบอำนาจ : \* ☐ ผู้ใช้ไฟฟ้ามาเอง ☐ เหมือนข้อ 3 ☐ ระบุ

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





### องค์ประกอบการสร้างคำร้องกลุ่มงานขยายเขต





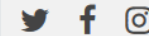
# ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

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. |                |



### ตัวอย่างหน้าจอบันทึกใบคำร้อง

3. สถานที่ติดต่อ : ☒ เหมือนข้อ 1 ☐ ระบุเอง

ชื่อผู้ติดต่อ : \* นายสมชาย ทอดสอบระบบ  

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 :



คำนวณภาษี

พิมพ์ใบแจ้งหนี้



# ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

## Smart Customer Service System (SCS)

### ตัวอย่างแบบฟอร์มใบคำร้องขอขยายเขต

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

BP NO.: CON NO.:

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

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

2. เมื่อชำระเงินตามจำนวนข้างต้น ต้องเรียกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง

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 ทังทอง (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.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

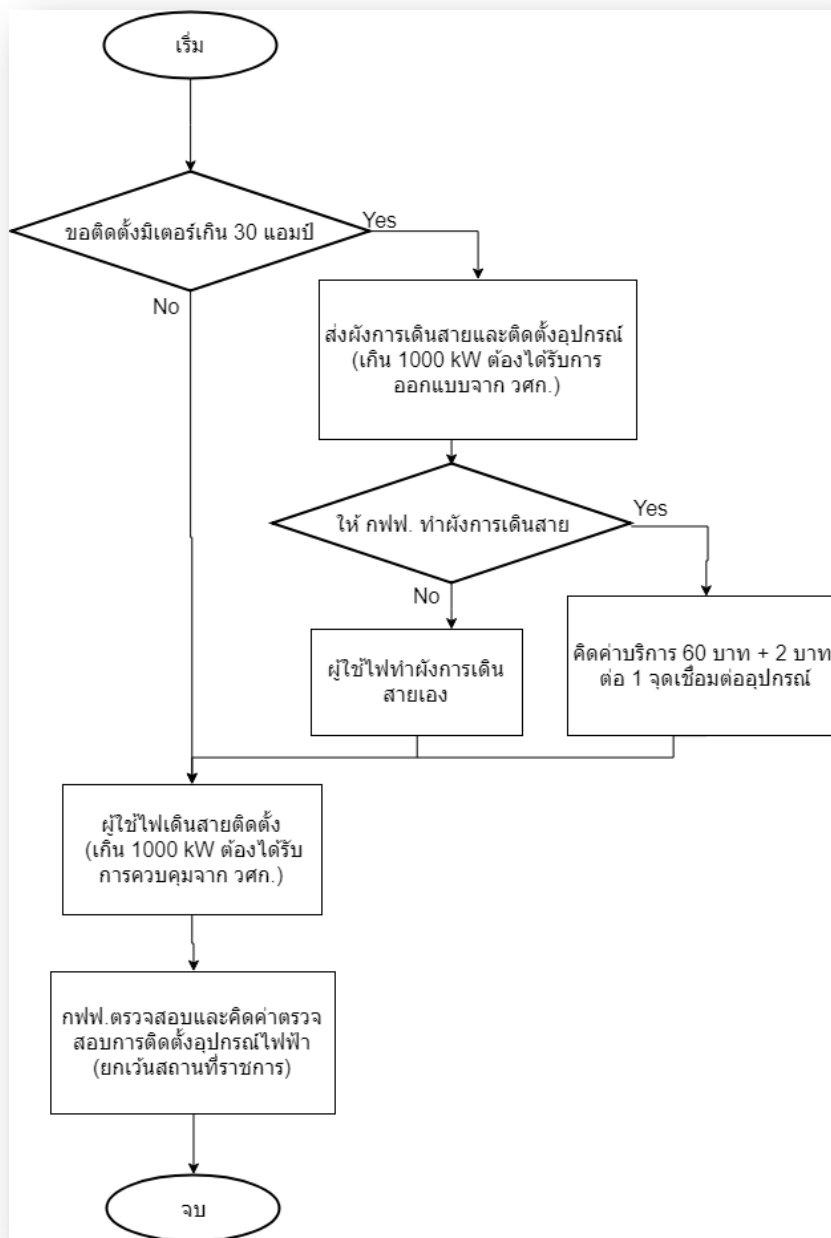
| เลขที่คำร้อง | ชื่อลูกค้า         | BP         | CA           | CONNOBJ    | PREMISE    | เลขที่ใบคำร้อง |              |
|--------------|--------------------|------------|--------------|------------|------------|----------------|--------------|
| 1008019648   | นางสาวสุภาวดี นามะ | 1008019648 | 091000777070 | 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

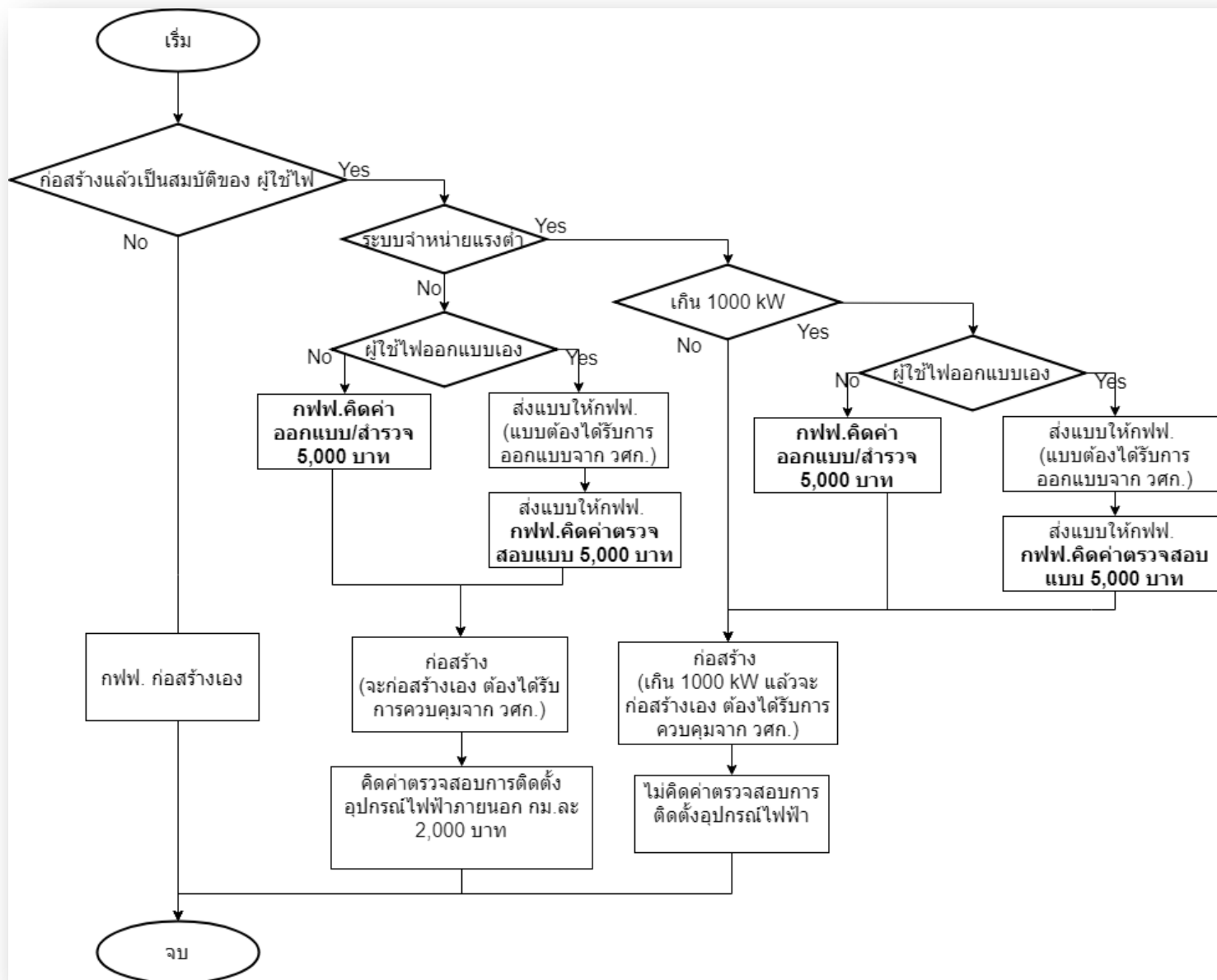
### ภายในอาคาร





## 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.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

