



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟฟ.ป๋าทอง. ถึง ผจก.กฟฟ.ป๋าทอง
เลขที่ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) ภาระบวงงาน P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ป๋าทอง ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟฟ.ป๋าทอง

ผบค.กฟฟ.ป๋าทอง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ภาระบวงงาน P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ป๋าทอง ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๕ แผ่น ทั้งนี้ได้จัดวางไฟล์ ทั้งหมดที่ <FTP://๑๗๒.๒๗.๑.๐๔/กฟฟ.ชั้น๑-๓/กฟฟ.ป๋าทอง./SLA./>แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ ส่งแสง)

ผบ.บค.กฟฟ.ป๋าทอง

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ ปต.(บค) ๑๖๔๔/๕๐

เรียน อก.บล.ต.๒ , รจก.ท.บ., นบท ๙, ผผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวิชรินทร์ ประภา)
ผจก.กฟฟ.ป๋าทอง

๙/๑๐/๖๐

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กันยายน

กระบวนการงาน P๑ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	๒๒๒๙	๒๒๒๙			
๒	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	๑	๑			

แนวทางแก้ไข

P๑-๑ การรับชำระเงินต่างหน่วยงาน กองการเงินและกฟฟ.ต่างสาขา การจัดเก็บข้อมูล SLA จากระบบ BPM กับ ระบบ SAP-FI-CA ระบบการรับชำระเงินและบัญชีผู้ใช้ไฟ (T code: ZCACRo๒๖) ข้อมูลตรงกัน มีความสอดคล้องตรงกัน

P๑-๒ การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ(กรณีถูกงดจ่ายไฟ) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กง.๑๐๗ - ป.๕๖ กับระบบ SAP-FI-CA ระบบการรับชำระเงินและบัญชีผู้ใช้ไฟ (T code: ZWMRo๑๙) รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน, ZCANRo๕๔ รายงานรายการลูกหนี้ มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงาน P๒ กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,OMS	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันใน ระบบจำหน่าย	๒๔	๒๔	-		
๒	มิเตอร์ชำรุด	๑๘	๑๘	-		
๓	ผู้ใช้ไฟฯแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙)	๑	๑	-		

แนวทางแก้ไข

P๒-๑ ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง/อุปกรณ์ป้องกัน ที่เกิดขึ้นในระบบจำหน่าย กับระบบงานบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง OMS และระบบงาน SAP-PM (T code : IW๓๙) มีความสอดคล้องกัน

P๒-๒ มิเตอร์ชำรุด การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องจากมิเตอร์ชำรุด นอก เวลาทำการ ที่ดำเนินการโดยชุดแก้ปัญหาการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กับระบบงาน SAP-DM (T code : ZDMR๑๐๑) มีความ สอดคล้องตรงกัน

P๒-๓ ผู้ใช้ไฟฯแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.๙) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบงานบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า) ข้อมูลจากระบบงาน SLA กับระบบ SAP-CS การ บริการลูกค้า (T code : ZCSR๑๘๑) รายงานสรุปรายการค่าบริการและการขาย มีความไม่สอดคล้องตรงกัน

แตกต่าง เกิดจากรายการค่าบริการและการขายไม่ตรงกัน จากสาเหตุ พร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้
 เนื่องจากข้อมูลในการรายงาน SLA จัดเก็บข้อมูลจากเอกสารใบบริการ คน.๔ ส่วนในระบบ SAP จะเก็บข้อมูลหลังจากการ
 ออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งระยะเวลาการจัดทำใบคำร้อง และการตั้งหนี้ค่าบริการ มีความต่างเวลากัน
 แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้พนักงาน EO จัดเก็บข้อมูล ใบ คน. ๔ และบันทึกประมาณการ
 ค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมจัดทำใบคำร้อง Y๓ พร้อมใบแจ้งหนี้ ภายใน ๓ วัน ทำการ

กระบวนการงาน P๓ กระบวนการขอใช้ไฟ

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอติดตั้งมิเตอร์(ไม่เกิน๓๐ แอมป์)	๒๓	๒๓	-		๑.๕ วัน
	๑.๑ ในเขตเมือง(๒วันทำการ)					
	๑.๒ นอกเขตเมือง(๔วันทำการ)					

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จาก รายงานการรับส่งข้อมูล ระหว่าง ผู้ให้บริการ กับ ผู้รับบริการ กับรายงานระบบงานบริการลูกค้า
 SAP-CS (T code : ZIW๕๘) มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงานP๓-๐๑ กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า(One Touch Service)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอติดตั้งมิเตอร์(ไม่เกิน ๓๐ แอมป์) ภายใน๒๔ชั่วโมง(เขตเมือง)	๖	๖	-		๑ วัน

แนวทางแก้ไข

ความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงานP๔ กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	กรณีต่อกลับมิเตอร์	๒	๒			๑.๕ วัน
๒	กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์					
๓	กรณีตัดฝากมิเตอร์					
๔	กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	๒	๒			๑.๕ วัน

แนวทางแก้ไข

.....มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กระบวนการงาน P๕ กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ E-ONE	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ไฟตก/ไฟดับ/ไฟเกิน	-	-	-		
๒	การให้บริการ	-	-	-		
๓	พฤติกรรมพนักงาน	๑	๑	-		๑วัน
๔	ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-	-		
๕	จดหน่วย/พิมพ์บิล	-	-	-		
๖	อื่นๆ	-	-	-		

แนวทางแก้ไข

.....มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กระบวนการงาน P๖ กระบวนการดับไฟล้งหน้าแบบมีแผน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่าง ผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนของแผนกปฏิบัติการ	๔	๔			
๒	ตามแผนแผนกมิเตอร์	-	-			
๓	ตามแผนของแผนกก่อสร้าง	-	-			

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปแผนงานดับไฟล้งหน้า (switching Order) กับระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (Outage Management System: OMS) SAP-eRespond มีความสอดคล้องตรงกัน เพิ่มเติม ทั้งนี้ในตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับ บันทึกขออนุมัติดับไฟตามแผนงานในระบบ eRespond ของ E/O ขอให้ลงขั้นตอนพร้อมเวลาการปฏิบัติงานตามแผนงาน(switching Order)ทุกครั้ง โดยเน้นย้ำขั้นตอนความปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง

กระบวนการงาน P๗ กระบวนการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า(รายย่อย)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่าง ผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๖๐๖๗	๑๖๐๖๗	-	-	
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก้ไข

มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงาน P๘ กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่าง ผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๐๓๘	๑๐๓๘	-	-	
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก้ไข

มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กระบวนการงาน P๙ กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ	๑๓	๑๓	-		๑ วัน

แนวทางแก้ไข

.....มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กระบวนการงาน P๑๐ กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๓๑	๓๑	-		๖ วัน

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้กับผู้ไฟฟ้า

กับระบบ SAP-CS(T code:ZIW๕๘>Y๔s>S๔A๑ เทียบกับ ZCAR๐๐๑) มีความไม่สอดคล้องตรงกันผลต่างเกิดจากข้อมูลการ
จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟไม่ตรงกัน จากสาเหตุพร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้.-

การลงระบบงานคำร้อง และการมาติดต่อรับชำระเงิน ชำเดือน ทั้งนี้ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบภาระผูกพันหนี้และระบบงาน
คำร้องให้เป็นไปตามกระบวนการงาน

กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนงานPatrol System	๔	๔	-	-	
๒	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี	๑	๑	-	-	
๓	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (แรงสูง/แรงต่ำ/หม้อแปลง)	-	-		-	
๔	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	-	-	-	-	

แนวทางแก้ไข

P๑๑-๑,๒,๓ กระบวนการบำรุงรักษา ตามแผนงาน Patrol System,แผนงานตัดต้นไม้,แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย(แรงสูง/แรงต่ำ/หม้อแปลง) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากสรุปการดำเนินงานกระบวนการบำรุงรักษา ตามแผนงาน กับระบบการบริหารงานบำรุงรักษา SAP-PM (T code: IW๓๙) รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องตรงกัน

P๑๑-๔ กระบวนการบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี การจัดเก็บข้อมูล SLA จากสรุปการดำเนินงานกระบวนการบำรุงรักษา ตามแผนงาน กับระบบการบริหารงานโครงการ SAP-PS (T code: CJ๒๐N) รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.					

แนวทางแก้ไข

.....

.....