



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟฟ.ปาดอง. ถึง ผจก.กฟฟ.ปาดอง
เลขที่ ต.๒ ปต.(บค.) วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) ภาระงาน P๑ - P๑๑ เทียบกับ
ระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ปาดอง ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟฟ.ปาดอง

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรุ่งรัตน์ ส่งแสง)

ผบ.บค.กฟฟ.ปาดอง
๑๓ พ.ย. ๒๕๖๐

ที่ ต.๒ ปต.(บค)

เรียน อก.บล.ต.๒ , รจก.ท,ชจก.บ,ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวัชรินทร์ ประภา)
ผจก.กฟฟ.ปาดอง

๑๓ พ.ย. ๖๐

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตุลาคม

กระบวนการ P๑ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	๒๒๘๗	๒๒๘๗			
๒	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	๑๐	๑๐			

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 จากรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการ แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กง.๑๐๗ - ป.๕๖ กับระบบ SAP-FI-CA ระบบการรับชำระเงินและบัญชีผู้ใช้ไฟ (T code: ZWMRo๑๔๙) รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน, ZCANRo๕๔ รายงานรายการลูกหนี้ มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการ P๒ กระบวนการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,OMS	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันใน ระบบจำหน่าย	๘	๘	-		
๒	มิเตอร์ชำรุด	๑๐	๑๐	-		
๓	ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙)	๓๖	๓๖	-		

แนวทางแก้ไข

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

P๒-๒ มิเตอร์ชำรุด การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องจากมิเตอร์ชำรุด นอกเวลาทำการ ที่ดำเนินการโดยชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กับระบบงาน SAP-DM (T code : ZDMR๑๐๑) มีความสอดคล้องตรงกัน

๓ ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.๙) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบงานบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (การแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า) ข้อมูลจากระบบงาน SLA กับระบบ SAP-CS การบริการลูกค้า (T code : ZCSR๑๘๑) รายงานสรุปรายการค่าบริการและการขาย มีความไม่สอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงานP๔ กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	กรณีต่อกลับมิเตอร์	๑๖	๑๖			
๒	กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์	๗	๗			๓ วัน
๓	กรณีตัดฝากมิเตอร์	-	-			
๔	กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	-	-			

แนวทางแก้ไข

P๔-๑ กรณีต่อกลับมิเตอร์ (จากการถูกงดจ่ายไฟ) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากสรุปการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ จากการถูกงดจ่ายไฟ กับระบบ SAP-WMS (T code:ZWMRO๑๙) รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องตรงกัน

P๔-๒ กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์,กรณีตัดฝากมิเตอร์ และกรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ กับระบบงานบริการลูกค้า SAP-CS (T code : ZIW๕๘) มีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงาน P๕ กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

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

แนวทางแก้ไข

.....มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กลับรายการใบสั่งอ่านหน่วยในระบบ Sap แจ้ง ผมต.แก๊ซ Digit ในระบบ ให้ถูกต้อง เมื่อแก๊ซเสร็จ ผมต.แจ้งกลับ ผบป.เพื่อทำการประมวลผลออกใบแจ้งหนี้ต่อไปตาม (Flow Chart) การทำงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจดหน่วย ๑.๕ รหัส ๑๑ ละเมิด แก๊ซโดยให้ ผมต.ดำเนินการตรวจจับตามขั้นตอนละเมิด เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับละเมิดตามขนาดมิเตอร์ และเก็บค่ามิเตอร์ชำระ เมื่อผู้ใช้ไฟจ่ายชำระค่าเบี้ยปรับและค่ามิเตอร์ชำระแล้ว จะส่งข้อมูลมา ผบป.ดำเนินการปรับปรุงค่าไฟตามหลักเกณฑ์ต่อไป ระยะเวลาดำเนินการต้องพิจารณาเป็นรายๆ ไป ๑.๖ รหัส ๔๔ บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ไม่สามารถเข้าไปจดหน่วยได้ แก๊ซโดย ผบป.จะให้ตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ไปตามเก็บเลขอ่านหลังจากจดหน่วยไปแล้ว หากรายไหนไปถึง ๒ ครั้ง แต่ยังไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบป.จะทำการเปลี่ยนหน่วยพันเลขออกใบแจ้งหนี้ไปก่อนแล้วแจ้งให้ ผมต.ดำเนินการต่อไป ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจากจดหน่วย

๒. ข้อมูลดำเนินการไม่ได้ ข้อมูลจากรายงาน ZDMR๒๐๕ (รายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ) ซึ่งเกิดจากการจดหน่วยแต่ละวันที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มลด เกินกว่า ๒๕% แนวทางการแก๊ซ ผบป.จะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและออกใบแจ้งหนี้ ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบหน่วย และแจ้งข้อมูลให้ ผมต.ดำเนินการตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อป้องกันผลเสียอันตรายจะเกิดขึ้นกับ กฟภ....ข้อมูลมีความสอดคล้องตรงกัน

กระบวนการงาน P๘ กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๐๕๒	๑๐๕๒			
๒	ดำเนินการไม่ได้	๒๐๘	๒๐๘			

แนวทางแก๊ซ

.....ให้พนักงานไปอ่านหน่วยแทน...แก๊ซมิเตอร์ที่ชำระ.....

กระบวนการงานP๙ กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ	๘	๘	-		๑ วัน

แนวทางแก๊ซ

.....มีความสอดคล้องตรงกัน.....

กระบวนการงาน P๑๒ กระบวนการขอขยายเขต ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ

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

แนวทางแก้ไข

.....

.....