



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟฟ.ปาดอง. ถึง ผจก.กฟฟ.ปาดอง
เลขที่ ต.๒ ปต.(บค.) วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) กระบวนการ P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ปาดอง ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟฟ.ปาดอง

ผบค.กฟฟ.ปาดอง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ปาดอง ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๗ แผ่น ทั้งนี้ได้จัดวางไฟล์ ทั้งหมดที่ <FTP://๑๓๒.๒๗.๑.๑๕/กฟฟ.ชั้น๑-๓/กฟฟ.ปาดอง./SLA./แล้ว>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

(นายรุ่งรัตน์ ส่งแสง)

ผบ.บค.กฟฟ.ปาดอง

ที่ ต.๒ ปต.(บค) ๒๐๘๑/๕๐

เรียน ออก/บล.ต.๒

เกษม วัฒนชัย

(นายสวัสดิ์ วรรณทร)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟฟ.ปค.

12 ต-๑-2560

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง พลุศจิกายน

กระบวนการงาน P๑ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	๒๔๘๙	๒๔๘๙			
๒	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	๑๖	๑๖			

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 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	๗	๗	-		
๒	มิเตอร์ชำรุด	๑๔	๑๔	-		
๓	ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙)	๓๙	๓๙	-		

แนวทางแก้ไข

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

P๒-๒ มิเตอร์ชำรุด การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เนื่องจากมิเตอร์ชำรุด นอกเวลาทำการ ที่ดำเนินการโดยชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กับระบบงาน SAP-DM (T code : ZDMRo๑๑) มีความสอดคล้องตรงกัน

P๒-๓ ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.๙) การจัดเก็บข้อมูล SLA จากการรายงานตรวจสอบงานบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า) ข้อมูลจากระบบงาน SLA กับระบบ SAP-CS การบริการลูกค้า (T code : ZCSR๑๘๑) รายงานสรุปรายการค่าบริการและการขาย มีความไม่สอดคล้องตรงกัน

ผลต่าง เกิดจากรายการค่าบริการและการขายไม่ตรงกัน จากสาเหตุ พร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้
 เนื่องจากข้อมูลในการรายงาน SLA จัดเก็บข้อมูลจากเอกสารใบบริการ คน.๙ ส่วนในระบบ SAP จะเก็บข้อมูลหลังจากการ
 ออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งระยะเวลาการจัดทำใบคำร้อง และการตั้งหนี้ค่าบริการ มีความต่างเวลากัน
 แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้พนักงาน EO จัดเก็บข้อมูล ใบ คน. ๙ 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)	๔๐	๔๐	-		๑ 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 Touth Service)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอติดตั้งมิเตอร์(ไม่เกิน ๓๐ แอมป์) ภายใน๒๔ชั่วโมง(เขตเมือง)	๒๔	๒๔	-		๑ วัน

แนวทางแก้ไข

.....

กระบวนการงานP๔ กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	กรณีต่อกลับมิเตอร์	๒๗	๒๗			
๒	กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์	๒	๒			๒ วัน
๓	กรณีตัดฝักมิเตอร์	-	-			
๔	กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	-	-			

แนวทางแก้ไข

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

P๔-๒ กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์,กรณีตัดฝักมิเตอร์ 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	-	-	-		
๒	การให้บริการ	-	-	-		
๓	พฤติกรรมพนักงาน	-	-	-		
๔	ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	-	-		
๕	จดหน่วย/พิมพ์บิล	-	-	-		
๖	อื่นๆ	-	-	-		

แนวทางแก้ไข

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

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

กระบวนการงาน P๖ กระบวนการดับไฟล่งหน้าแบบมีแผน

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

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปแผนงานดับไฟล่งหน้า (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	๑๖๐๙๕	๑๖๐๙๕			
๒	ดำเนินการไม่ได้	-	-			

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปผลการดำเนินการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า(Spot Bill) กับระบบ การบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ SAP-DM(T code:ZDMR๓๑๐) มีความไม่สอดคล้องตรงกัน ๑. ผลต่าง เกิดจากจดหน่วยแจ้งหนี้หน้างานไม่ได้ จากสาเหตุ พร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้ ๑.๑ รหัส ๐๖ มิเตอร์ชำรุด แก้ไขโดยเฉลี่ยหน่วยเข้าไปในระบบ SAP โดยดูสถิติการใช้ไฟฟ้าย้อนหลังเปรียบเทียบกัน ๓ เดือน ๖ เดือน พิจารณาเป็นรายๆ ไป ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขแต่ละ Portion ไม่เกิน ๓ วัน หลังจากจดหน่วย ๑.๒ รหัส ๐๗ PEA หน้างาน กับ ในระบบ SAP ไม่ตรงกัน เกิดจากหน้างานสับเปลี่ยนมิเตอร์แล้ว แต่ในระบบ SAP ยังไม่สับเปลี่ยน ปัญหานี้เกิดจาก ผมต.ไม่มีการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ แก้ไขโดย ผบป.กลับรายการ ใบสั่งอ่านหน่วย เป็นรายๆ แจ้งให้ผมต.สับเปลี่ยนมิเตอร์ในระบบ SAP ตามวันที่เบ็กมิเตอร์ไปติดตั้งจริง เมื่อดำเนินการเสร็จ ผมต.แจ้งข้อมูลกลับมา ผบป.ทุกวัน ผ่านไลน์กลุ่ม เพื่อให้ ผบป.สร้างใบสั่ง ป้อนหน่วย ออกใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ไฟต่อไป (ตาม Flow Chart) การทำงาน ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในวันถัดไป ไม่เกิน ๓ วันหลังจดหน่วย ๑.๓ รหัส ๐๙ ไม่มีมิเตอร์หน้างาน แก้ไขโดย ผบป.ตรวจสอบใบสั่งในระบบ SAP แต่ละราย ว่าเป็นมิเตอร์จดจ่ายไฟหรือไม่ หากเป็นมิเตอร์จดจ่ายไฟก็สามารถประมวลผลออกใบแจ้งหนี้ได้ แต่ถ้าไม่ได้เป็นกรณีงานจดจ่ายไฟต้องแจ้งให้ ผมต.ตรวจสอบต่อไป ส่วนหน่วยในระบบ อาจจะย้ายหน่วยเดิม หรือ เฉลี่ยหน่วย ต้องพิจารณาเป็นรายๆ ไป ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓

วัน หลังจดหน่วย ๑.๔ รหัส ๑๐ แก๊ซ Digit จำนวนหลักมิเตอร์จริงทำงาน กับ ในระบบ SAP ไม่ตรงกัน แก๊ซโดย ผบป. 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 และเก็บค่ามิเตอร์ชำรุด เมื่อผู้ใช้ไฟจ่ายชำระค่าเบี้ยปรับและค่ามิเตอร์ชำรุดแล้ว จะส่งข้อมูลมา ผบป.ดำเนินการปรับปรุงค่าไฟตามหลักเกณฑ์ต่อไป ระยะเวลาดำเนินการต้องพิจารณาเป็นรายๆ ไป ๑.๖ รหัส ๔๔ บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ไม่สามารถเข้าไปจดหน่วยได้ แก๊ซโดย ผบป.จะให้ตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ไปตามเก็บเลขอ่านหลังจากจดหน่วยไปแล้ว หากรายไหนไปถึง ๒ ครั้ง แต่ยังไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบป.จะทำการเฉลี่ยหน่วยพันเลขออกใบแจ้งหนี้ไปก่อนแล้วแจ้งให้ ผมต.ดำเนินการต่อไป ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจากจดหน่วย

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

กระบวนการงาน P๘ กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๐๕๔	๑๐๕๔			
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก๊ซ

.....ให้พนักงานไปอ่านหน่วยแทน...แก๊ซมิเตอร์ที่ชำรุด.....

กระบวนการงาน P๙ กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ	๒๗	๒๗	-		๑ วัน

แนวทางแก๊ซ

.....

กระบวนการงาน P๑๐ กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน 'SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๓๙	๓๙	-		๑๐ วัน

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า กับระบบ SAP-CS(T code:ZIW๕๘>Y๔s>S๔A๑ เทียบกับ ZCAR๐๐๑) มีความไม่สอดคล้องตรงกันผลต่างเกิดจากข้อมูลการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟไม่ตรงกัน จากสาเหตุพร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้.-
การลงระบบงานคำร้อง และการมาติดต่อรับชำระเงิน ชำแเดือน ทั้งนี้ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบภาระผูกพันหนี้และระบบงานคำร้องให้เป็นไปตามกระบวนการงาน

กระบวนการงาน P๑๑ กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนงานPatrol System	๗	๗	-	-	
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

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

.....

.....