



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟฟ.ปาดอง. ถึง ผจก.กฟฟ.ปาดอง
เลขที่ ต.๒ ปต.(บค.) วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ(SLA) กระบวนการ P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ปาดอง ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟฟ.ปาดอง

ผบค.กฟฟ.ปาดอง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ P๑ - P๑๑ เทียบกับระบบ SAP และระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของ กฟฟ.ปาดอง ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๗ แผ่น ทั้งนี้ได้จัดวางไฟล์ ทั้งหมดที่ <FTP://๑๗๒.๒๗.๑.๑๔/กฟฟ.ชั้น๑-๓/กฟฟ.ปาดอง./SLA./แล้ว>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ต.๒ ปต.(บค) ๕๕๗/๕๖

เรียน อก.บล.ต.๒

เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวัชรินทร์ ประภา)

ผจก.กฟฟ.ปาดอง

๕๕๗/๕๖

(นายรุ่งรัตน์ ส่งแสง)

ทผ.บค.กฟฟ.ปาดอง

๖ มี.ค. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการรายงานผล SLA เทียบกับในระบบ SAP

หรือ ระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กุมภาพันธ์

กระบวนการ P๑ กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	๒๒๐๗	๒๒๐๗			
๒	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	๑๗	๑๗			

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

กระบวนการ P๒ กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,OMS	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันใน ระบบจำหน่าย	๒๐	๒๐	-		
๒	มิเตอร์ชำรุด	๑๓	๑๓	-		
๓	ผู้ใช้ไฟฯแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙)	๓๑	๓๑	-		

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 ที่ดำเนินการโดยชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 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
ผลต่าง เกิดจากรายการค่าบริการและการขายไม่ตรงกัน จากสาเหตุ พร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้

เนื่องจากข้อมูลในการรายงาน SLA จัดเก็บข้อมูลจากเอกสารใบบริการ คน.๙ ส่วนในระบบ SAP จะเก็บข้อมูลหลังจากการออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งระยะเวลาการจัดทำใบคำร้อง และการตั้งหนี้ค่าบริการ มีความต่างเวลากัน
แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยให้พนักงาน EO จัดเก็บข้อมูล ใบ คน. ๙ และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย 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	-		๑.๕ 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)	๒๐	๒๐	-		๑ วัน

แนวทางแก้ไข

กระบวนการงานP๔ กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	กรณีต่อกลับมิเตอร์	๑๔	๑๔			
๒	กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์					
๓	กรณีตัดฝากมิเตอร์	๑	๑			๒ วัน
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

กระบวนการ P๕ กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

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

แนวทางแก้ไข

กระบวนการ P๖ กระบวนการดับไฟล่งหน้าแบบมีแผน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนของแผนกปฏิบัติการ	๖	๖			
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 กระบวนการงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า(รายย่อย)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่าง ผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๖๑๑๕	๑๖๑๑๕			
๒	ดำเนินการไม่ได้					

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า(Spot Bill) กับระบบ การบริหาร ข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ SAP-DM(T code:ZDMR๓๑๐) มีความไม่สอดคล้องตรงกัน ๑. ผลต่าง เกิดจากจด หน่วยแจ้งหนี้หน้างานไม่ได้ 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 หน้า งาน กับ ในระบบ SAP ไม่ตรงกัน เกิดจากหน้างานสับเปลี่ยนมิเตอร์แล้ว แต่ในระบบ SAP ยังไม่สับเปลี่ยน ปัญหานี้เกิดจาก ผมต.ไม่มีการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ แก้ไขโดย ผบป.กลับรายการ ใบสั่งอ่านหน่วย เป็นรายๆ แจ้งให้ผมต.สับเปลี่ยน มิเตอร์ในระบบ SAP ตามวันที่เบิกมิเตอร์ไปติดตั้งจริง เมื่อดำเนินการเสร็จ ผมต.แจ้งข้อมูลกลับมา ผบป.ทุกวัน ผ่านไลน์กลุ่ม เพื่อให้ ผบป.สร้างใบสั่ง ป้อนหน่วย ออกใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ไฟต่อไป (ตาม Flow Chart) การทำงาน ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข ให้แล้วเสร็จภายในวันถัดไป ไม่เกิน ๓ วันหลังจดหน่วย

๑.๓ รหัส ๐๙ ไม่มีมิเตอร์หน้างาน แก้ไขโดย ผบป.ตรวจสอบใบสั่งในระบบ SAP แต่ละราย ว่าเป็นมิเตอร์งดจ่ายไฟหรือไม่ หากเป็นมิเตอร์งดจ่ายไฟก็สามารถประมวลผลออกใบแจ้งหนี้ได้ แต่ถ้าไม่ได้เป็นกรณีงานงดจ่ายไฟต้องแจ้งให้ ผมต.ตรวจสอบ ต่อไป ส่วนหน่วยในระบบ อาจจะย้ายหน่วยเดิม หรือ เฉลี่ยหน่วย ต้องพิจารณาเป็นรายๆ ไป ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจดหน่วย ๑.๔ รหัส ๑๐ แก้ไข Digit จำนวนหลักมิเตอร์จริงหน้างาน กับ ในระบบ SAP ไม่ตรงกัน แก้ไขโดย ผบป. กลับรายการใบสั่งอ่านหน่วยในระบบ Sap แจ้ง ผมต.แก้ไข Digit ในระบบ ให้ถูกต้อง เมื่อแก้ไขเสร็จ ผมต.แจ้งกลับ ผบป.เพื่อ ทำการประมวลผลออกใบแจ้งหนี้ต่อไปตาม (Flow Chart) การทำงาน ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจดหน่วย ๑.๕ รหัส ๑๑ ละเมิด แก้ไขโดยให้ ผมต.ดำเนินการตรวจจับตามขั้นตอนละเมิด เรียกเก็บค่าเบี้ยปรับละเมิดตามขนาดมิเตอร์ และเก็บค่ามิเตอร์ชำรุด เมื่อผู้ใช้ไฟจ่ายชำระค่าเบี้ยปรับและค่ามิเตอร์ชำรุดแล้ว จะส่งข้อมูลมา ผบป.ดำเนินการปรับปรุงค่าไฟ ตามหลักเกณฑ์ต่อไป ระยะเวลาดำเนินการต้องพิจารณาเป็นรายๆ ไป ๑.๖ รหัส ๔๔ บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ไม่ สามารถเข้าไปจดหน่วยได้ แก้ไขโดย ผบป.จะให้ตัวแทนจดหน่วยแจ้งหนี้ไปตามเก็บเลขอ่านหลังจากจดหน่วยไปแล้ว หากราย ไหนไปถึง ๒ ครั้ง แต่ยังไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบป.จะทำการเฉลี่ยหน่วยพันเลขออกใบแจ้งหนี้ไปก่อนแล้วแจ้งให้ ผมต. ดำเนินการต่อไป ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วัน หลังจากจดหน่วย

๒. ข้อมูลดำเนินการไม่ได้ ข้อมูลจากรายงาน ZDMR๒๐๕ (รายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ) ซึ่งเกิดจากการจดหน่วยแต่ ละวันที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าเพิ่มลด เกินกว่า ๒๕% แนวทางการแก้ไข ผบป.จะ ทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและออกใบแจ้งหนี้ ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบหน่วย และแจ้งข้อมูลให้ ผมต.ดำเนินการ ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อป้องกันผลเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับ กฟภ.

กระบวนการงาน P๘ กระบวนการจัดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (รายใหญ่)

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ดำเนินการได้	๑๐๖๘	๑๐๖๘			
๒	ดำเนินการไม่ได้	๑๐๗	๑๐๗			

แนวทางแก้ไข

.....ให้พนักงานไปอ่านหน่วยแทน...แก้ไขมิเตอร์ที่ชำรุด.....

กระบวนการงานP๙ กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักค้ำประกัน

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP,BPM	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ	๙	๙	-		๑ วัน

แนวทางแก้ไข

.....

กระบวนการงาน P๑๐ กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๗	๑๗	-		๙ วัน

แนวทางแก้ไข

การจัดเก็บข้อมูล SLA จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
กับระบบ SAP-CS(T code:ZIW๕๘>Y๕s>S๕A๑ เทียบกับ ZCAR๐๑) มีความไม่สอดคล้องตรงกันผลต่างเกิดจากข้อมูลการ
จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าไม่ตรงกัน จากสาเหตุพร้อมแนวทางการแก้ไข ดังนี้-
การลงระบบงานคำร้อง และการมาติดต่อบริษัทการเงิน ชำแเดือน ทั้งนี้ให้ส่วนเกี่ยวข้องตรวจสอบภาระผูกพันหนี้และระบบงาน
คำร้องให้เป็นไปตามกระบวนการงาน

กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับ	รายละเอียด	ตาม รายงาน SLA	จำนวน ในระบบ SAP	ต่างผล	สาเหตุ ที่ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ระยะเวลา ดำเนินการ เฉลี่ย
๑	ตามแผนงานPatrol System	๕	๕	-	-	
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

.....

.....