

Best Practice 2018

การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

(เอกสารรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์:COA)

ลภ.จผก.

สมาชิกการจัดการความรู้ Best Practice หน่วยงาน ลภ.จผก.



Product Customer Services Division



MR. PUSIT THUNGMANEE
Sales Promotion Officer

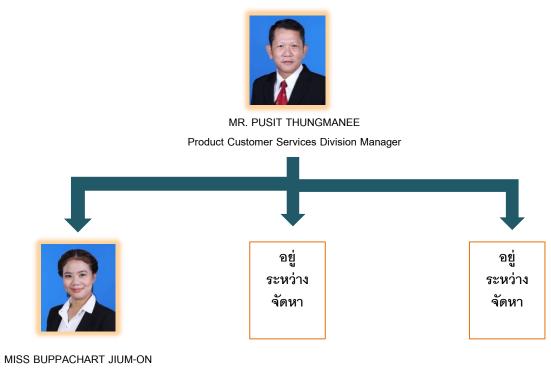
MISS BUPPACHART JIUM-ON Sales Promotion Officer

MISS PHIRUNLAK BOONYAWAT
Sales Promotion Officer

สมาชิกการจัดการความรู้ Best Practice หน่วยงาน ลภ.จผก.



Product Customer Services Division



MISS BUPPACHART JIUM-ON Sales Promotion Officer

Best Practice หน่วยงาน ลภ.จผก.



1. เป้าหมายการจัดการความรู้ที่ท้าทายและชัดเจนต่อการพัฒนาศักยภาพหน่วยงาน

พัฒนาระบบการให้ข้อมูลผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

"ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ ได้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว"

🗹 ตั้งเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าผลิตภัณฑ์ที่มีต่อ การแจ้งค่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

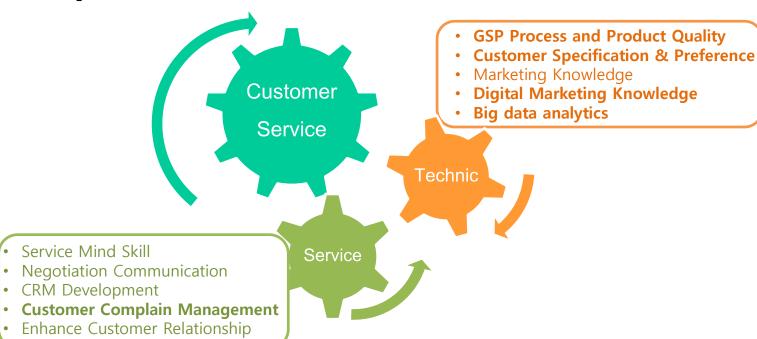
"คะแนนความพึงพอใจต่อใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ ปี 2561 <u>></u> 9.0"

Best Practice หน่วยงาน ลภ.จผก.



2 การกำหนดหัวข้อความรู้ที่ประกอบด้วยแหล่งความรู้และลำดับการจัดการ

2.1 หัวข้อความรู้ (Knowledge Map) (ความรู้ที่หน่วยงานต้องมีเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย)



2 การกำหนดหัวข้อความรู้ที่ประกอบด้วยแหล่งความรู้และลำดับการจัดการ

☐ 2.2 Division's Knowledge Audit

หัวข้อการ ให้คะแนน	แนวทางการให้คะแนน	80-100	60-79	40-59	20-39	0-19
ด้านมูลค่าความรู้	ใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีประเมินว่าความรู้นั้นๆ สามารถสร้างมูลค่าได้มาก คิดเป็นจำนวนเงินเท่าใดหรือ หากไม่มีความรู้นั้นแล้วจะก่อให้เกิดความสูญเสียเท่าใด	>5,000,000	1,000,000- 5,000,000	500,000- 999,999	100,000- 499,999	<100,000
ด้านจำนวนคนที่ เกี่ยวข้องกับความรู้	ใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีประเมินว่าความรู้นั้นมีผู้ที่ ต้องใช้งานมากเพียงใดหรือเกี่ยวข้องกับคนในองค์กรมาก เพียงใด	>400	300-399	200-299	100-199	<100
ด้านความถี่การใช้ ความรู้	ใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีประเมินว่าความรู้นั้นถูกใช้ งานบ่อยเพียงใด	Daily	Weekly	monthly	quarterly	Yearly
ด้านความปลอดภัย, ผลกระทบชุมชนและ สิ่งแวดล้อม	ใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีประเมินว่าความรู้นั้น เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย,ผลกระทบชุมชนและ สิ่งแวดล้อม มากเพียงใด	ความปลอดภัย+ ชุมชน+ สิ่งแวคล้อม	ความปลอดภัย+ ชุมชน	ความปลอดภัย+ สิ่งแวคล้อม	ชุมชน+สิ่งแวคล้อม	สิ่งแวคล้อม
ด้านความจำเป็น เร่งด่วนของความรู้	ใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีประเมินว่าความรู้นั้นต้อง ได้รับการจัดการเพื่อให้มีความชัดเจน ถูกต้อง เพื่อการรีบ นำมาใช้เร่งค่วนเพียงใด	1 เดือน	3 เดือน	6 เดือน	1 ปี	2 ปี

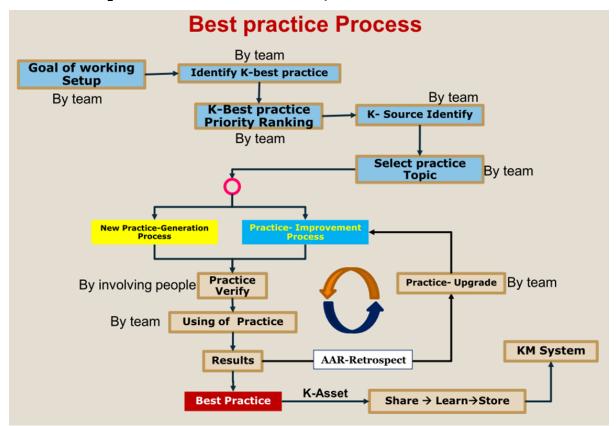


2 การกำหนดหัวข้อความรู้ที่ประกอบด้วยแหล่งความรู้และลำดับการจัดการ

☐ 2.2 Division's Knowledge Audit

หัวข้อการให้คะแนน	ต้านมูลค่า ความรู้	ด้านจำนวนคนที่ เกี่ยวข้องกับ ความรู้	ด้านความถี่การ ใช้ความรู้	ด้านความปลอดภัย ผลกระทบชุมชน และสิ่งแวดล้อม	ด้านความจำเป็น เร่งด่วนของความรู้	score
1.ปรับปรุงการการแจ้งผลวิเคราะห์ คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า บนระบบ CSC Website	0	65	88	82	80	315
2.จัดทำช่องทางสื่อความแก่ลูกค้า ผ่าน Line Group	0	59	59	19	70	217
3. ลดค่าใช่จ่าย ของชำร่วย, ของที่ ระลึก และขนมเบรก โดยใช้ ผลิตภัณฑ์จากโครงการไม้เมืองหนาว	0	39	59	19	59	176
4. พัฒนาการประชาสัมพันธ์ และให้ ข้อมูล GSP SERVIC PROVIDER บน ระบบ CSC Website	0	60	65	39	45	209

- 3. การสร้าง แบ่งปัน จัดเก็บความรู้ ประยุกต์ใช้ความรู้และมุ่งสู่การพัฒนา Best Practice
 - 🔲 3.1 กระบวนการจัดการความรู้ Best practice ที่ใช้งานปัจจุบัน







☐ 3.2 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices เดิม
การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

The Journal





CSC Internet

พัฒนา Flow การทำงานรองรับกระบวนแจ้งข้อมูลที่ครบ สร้างการ

จัดการและการเข้าถึงข้อมูลเป็นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน ลูกค้าสามารถดาวน์โหลด ใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้บนระบบ



□3.2 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices เดิม การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

The Journal

PTT CSC Website







Enhancement CSC Modification

PTT CSC Website

พัฒนา Flow การทำงานรองรับกระบวนแจ้งข้อมูลที่ครบวงจร โดยให้มีการ Integrate ระบบภายในอย่างสมบูรณ์ รวมถึงนำแนวความคิดของเครื่องมือ Lean มาใช้เพื่อลดความซ้ำซ้อนของระบบและข้อมูล เพื่อตอบสนองความ ต้องการลูกค้า และลดระยะเวลาการทำงานของ user



คุณภาพผลิตภัณฑ์

ลูกค้าสามารถดาวน์โหลด ใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้บนระบบ

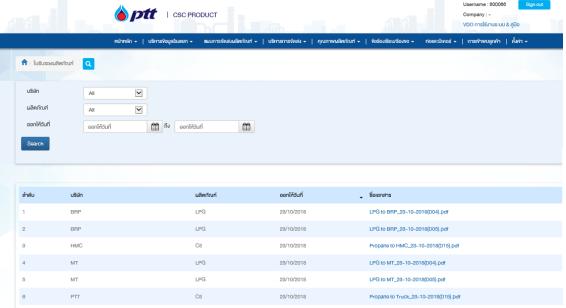
- ปรับเมนูให้ทันสมัย และสะดวกต่อการใช้งาน
- ปรับระบบรองรับการกด Download ข้อมูลใบ COA พร้อมกันหลายฉบับ



3.2 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices เดิม

การแจ้งค่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

PTT CSC PRODUCT 2016 : ใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์





<u>ปัญหาที่พบ</u>

- ไม่มีระบบแจ้งเตือนหากไม่มีการอัพเดทข้อมูล COA บนระบบ
- อัพเดทข้อมูลล่าช้ากว่าที่ลูกค้าต้องการ
 (อัพเดท 1 ครั้ง/วัน เวลา 6.00 น.)
- ลูกค้าต้องการข้อมูลรูปแบบอื่นเพิ่มเติม excel, graph



🗖 3.3 ออกแบบกระบวนการ หรือ แสดงการปรับปรุงกระบวนการ ที่จะนำไปสู่ เป้าหมาย

การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านระบบ PTT CSC PRODUCT 2016



3.3.1 รวบรวม VOC (ที่มา: สำรวจความพึงพอใจ, กิจกรรม CRM, CSC QUIZ ปี 2559 - 2560)

บริษัท	VOC
ALL	ขอรหัสเพื่อเข้าระบบ CSC
PTTGC	ทำให้ระบบ CSC ไม่ตัดหรือตั้งเวลาตัดให้นานขึ้นเป็น 30 นาที เพราะเวลาที่เข้าระบบนานเพื่อ Print COA ทีละหน้าจะใช้ เวลานาน มักจะเจอปัญหาระบบตัดและให้กรอก username, password เข้าระบบใหม่
MT,BRP/PTTAC	ขอเอกสาร COA พร้อมทุกรอบการจัดส่งผลิตภัณฑ์ออกจาก Tank ใหม่ / อัพเดท COA ให้รวดเร็วขึ้น
ROC / HMC	พัฒนารูปแบบของข้อมูลใน Excel ที่ Load จาก CSC ให้สมบูรณ์ภายในปี 2560 ตาม Format ที่ แจ้งกับโรงแยกฯ
PTTGC	ลง COA ให้ Update ทุกวัน เพราะต้องนำข้อมูลไปทำรายงานต่อ
PTTGC	ตรวจสอบแนวโน้ม methane ใน ethane ที่เพิ่มสูงขึ้น



🔲 3.3 ออกแบบกระบวนการ หรือ แสดงการปรับปรุงกระบวนการ ที่จะนำไปสู่ เป้าหมาย

การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านระบบ PTT CSC PRODUCT 2016

3.3.2 ปรับปรุงระบบ ช่องทาง (PTT Enhancement CSC Modification Phase 2)

How to create

"One Stop Service Information For Customers"





🗖 3.3 ออกแบบกระบวนการ หรือ แสดงการปรับปรุงกระบวนการ ที่จะนำไปสู่ เป้าหมาย

การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านระบบ PTT CSC PRODUCT 2016

3.3.2 ปรับปรุงระบบ ช่องทาง (PTT Enhancement CSC Modification Phase 2)

TimeLine

		Mon	th 1			Mon	th 2			Mon	th 3			Mon	th 4			Mon	th 5	
Task	W1	W2	W3	W4																
Cick Off Meeting																				
Get Requirement																				
- Requirement Gathering																				
- Requirement Confirmation																				
Analysis and Design																				
- Prototype Design																				
- Prototype Confirmation																				
- Techical Design											7									
Software Development																				
- Development																				
- Unit Test																				
Testing																				
- Integration Test, System Test																				
- Security Test, Load Test																				
- User Acceptance Testing																	7	7		
System Preparation																				
- Training																				
- Production Preparation																				
- Go-Live																				7



🗖 3.3 ออกแบบกระบวนการ หรือ แสดงการปรับปรุงกระบวนการ ที่จะนำไปสู่ เป้าหมาย

การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าผ่านระบบ PTT CSC PRODUCT 2016

3.3.2 สร้างมาตรฐาน

แผนการดำเนินงาน

- 🕨 จัดทำคู่มือการใช้งาน
- จัดอบรม workshop ระบบแก่พนักงาน Contact Point
- จัดอบรม workshop ระบบแก่ลูกค้า
- นำเสนอการใช้งานใน GSP Km sharing
- Share best practice ในระบบ PTT KM



- 🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 1. ลูกค้า reset Password เข้าระบบ CSC Website ได้เองผ่าน email:แก้ไขการเข้าระบบไม่ได้ของลูกค้า
 - 1. คลิกลิงค์ Forgot Password
 - 2. ระบุ Email เพื่อทำการขอรหัสผ่านใหม่
 - 3. คลิกปุ่ม Send ระบบจะทำการส่งข้อมูลไปยังอีเมล์ของผู้ใช้งาน

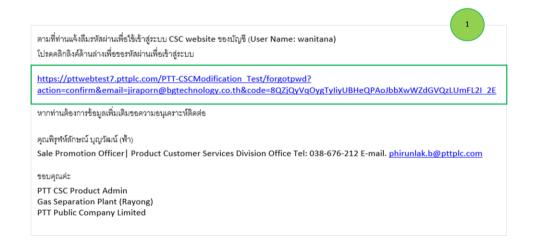


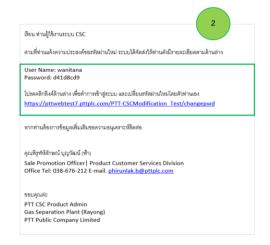


- 🔲 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 1. ลูกค้า reset Password เข้าระบบ CSC Website ได้เองผ่าน email:แก้ไขการเข้าระบบไม่ได้ของลูกค้า

ระบบส่งข้อมูลไปยังอีเมล์ของผู้ใช้งาน ประกอบด้วยอีเมล์ 2 ฉบับ

- 1. อีเมล์ฉบับแรก แจ้ง URL ของระบบ สำหรับทำการขอ Password เข้าใช้งานระบบ จากนั้นคลิกที่ลิงค์ที่ได้รับอีเมล์ ระบบทำการส่งอีเมล์ฉบับที่ 2
- 2. อีเมล์ฉบับที่ 2 แจ้งข้อมูล Username และ Password ของลูกค้า เมื่อคลิกที่ลิงค์ที่ได้รับอีเมล์ ระบบจะพามาที่เว็บไซต์ ผู้ใช้งานสามารถนำ Password ที่ได้รับจากอีเมล์เพื่อ Login เข้าใช้งาน



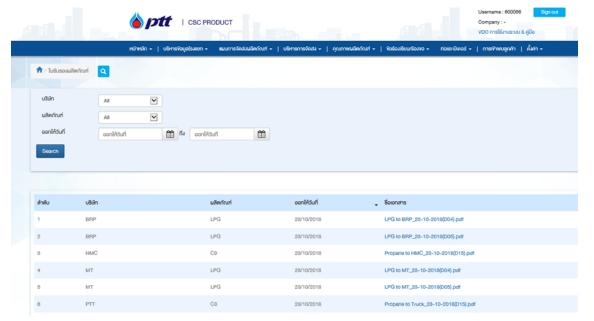




🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice

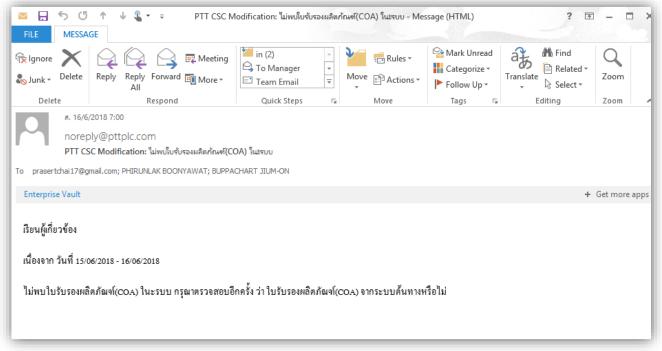
2. อัพเดทใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้รวดเร็วขึ้น

Update COA เป็น 3 ช่วง ทุก 6.00 น. - 14.00 น. และ 24.00 น.





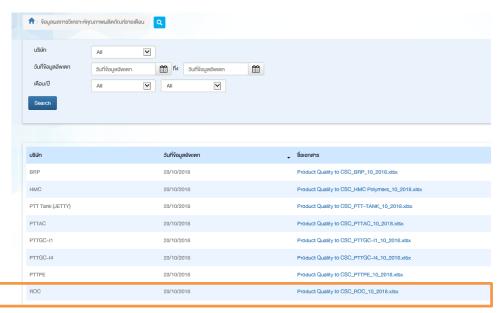
- 🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 3. ระบบแจ้งเตือน Admin กรณีใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ไม่มีอัพเดทบนระบบ





- 🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 4. การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในรูปแบบ Excel File

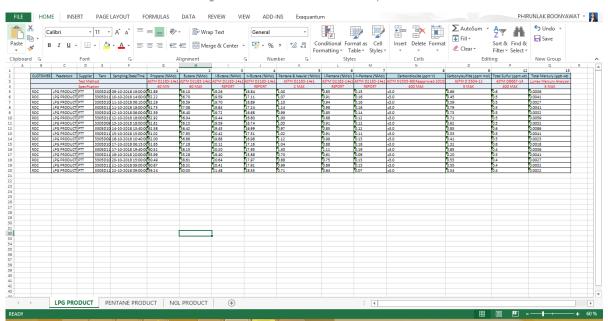
New Feature!:ข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์รายเดือน





- 🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 4. การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในรูปแบบ Excel File

New Feature!:ข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์รายเดือน





- 🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice
- 4. การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในรูปแบบ Excel File

New Feature!:ข้อมูลผลการวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์รายเดือน

CUSTOMER	Feedstock	Supplier	Tank	Sampling Date/Time	Propane (%Mol)	Butane (%Mol)	i-Butane (%Mol)	n-Butane (%Mol)	Pentane & heavier (%Mol)	i-Pentane (%Mol)	n-Pentane (%Mol)	Carbondioxide (ppm V)	Carbonylsulfide (ppm mol)	Total Sulfur (ppm.wt)	Total Mercury (ppb wt)
Test Method					ASTM D2163-14e1	ASTM D2163-14e1	ASTM D2163-14e1	ASTM D2505-88(Reapproved 2015)	ASTM D 5504-12	ASTM D6667-14	Lumex Mercury Analyzer				
	Specification				40 MIN	60 MAX	REPORT	REPORT	2 MAX	REPORT	REPORT	400 MAX	5 MAX	400 MAX	5 MAX
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D10	09-10-2018 19:00:00	62.89	36.10	19.26	16.84	1.00	0.85	0.15	3.0	0.66	0.6	0.0036
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D11	10-10-2018 14:00:00	62.22	36.70	19.59	17.11	1.07	0.91	0.16	3.0	0.45	0.5	0.0041
ROC	LPG PRODUCT	PΠ	3305D10	11-10-2018 06:10:00	62.29	36.59	19.70	16.89	1.10	0.94	0.16	3.0	0.39	0.5	0.0027
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D11	11-10-2018 18:00:00	61.75	37.08	19.84	17.24	1.14	0.98	0.16	3.0	0.79	0.5	0.0041
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D10	12-10-2018 06:00:00	62.59	36.40	19.72	16.68	0.99	0.85	0.14	3.0	0.73	0.5	0.0032
ROC	LPG PRODUCT	PΠ	3305D11	12-10-2018 18:00:00	62.92	36.04	19.44	16.60	1.00	0.88	0.12	3.0	0.71	0.5	0.0059
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D09	13-10-2018 18:00:00	62.81	36.13	19.39	16.74	1.03	0.91	0.12	3.0	0.92	0.5	0.0032
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D10	14-10-2018 13:40:00	62.58	36.42	19.43	16.99	0.97	0.85	0.12	3.0	0.85	0.6	0.0086
ROC	LPG PRODUCT	PΠ	3305D11	15-10-2018 15:00:00	61.02	37.93	20.42	17.51	1.02	0.91	0.11	3.0	0.33	0.5	0.0041
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D09	16-10-2018 10:40:00	62.00	36.86	19.88	16.98	1.12	0.99	0.13	3.0	0.41	0.5	0.0023
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D10	17-10-2018 06:15:00	61.65	37.28	20.12	17.16	1.04	0.88	0.16	-3.0	1.32	0.6	0.0018
ROC	LPG PRODUCT	PΠ	3305D11	17-10-2018 19:40:00	60.51	38.15	20.20	17.95	1.30	1.11	0.19	3.0	0.85	0.4	0.0036
	LPG PRODUCT	PTT	3305D11	19-10-2018 20:00:00	63.99	35.28	19.40	15.88	0.70	0.61	0.09	3.0	0.20	0.3	0.0041
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D10	20-10-2018 15:00:00	60.49	38.61	20.64	17.97	0.88	0.75	0.13	<3.0	0.53	0.4	0.0027
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D11	21-10-2018 09:00:00	60.67	38.32	20.41	17.91	0.99	0.86	0.13	3.0	0.55	0.4	0.0032
ROC	LPG PRODUCT	PTT	3305D11	22-10-2018 09:00:00	59.24	40.03	21.48	18.55	0.71	0.64	0.07	-3.0	0.34	0.4	0.0022
															·



🔲 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice

5. การแจ้งผลวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในรูปแบบกราฟ

New Feature!:แนวโน้มคุณภาพผลิตภัณฑ์

#2018 00.02:57	្សា 81/08/2018 00:00	© 1			
hane v	S All	y			
hane V	S All	Y			
	S All	V			
2			lethane		Control Max
4.6					
	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	~	pool		
1.2					✓ Methane
0.8		$\overline{}$			
0.4					
	1.8	1.0	12 08	1.6	2 1.6 0.8

- เพิ่มการใส่ค่า control min max
- เพิ่มการใส่ค่ากังวล ที่แสดงข้อมูลเฉพาะ admin
- เพิ่มการแจ้งเตือนเมื่อค่าคุณภาพอยู่นอกช่วงค่าที่ลูกค้ากังวล



🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice

#### แผนต่อยอดและการพัฒนา

• สร้างฟังก์ชันดาวน์โหลด COA โดยตรงในเมนูการแจ้งสลับ tank

Company	Туре	Subject	Detail	Action	Status
PTTAC	เสนอแนะ	เพิ่มพังก์ชั่นการใช้งานเพื่อ ดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้งสลับ tank ส่ง ในการจัดส่ง บนระบบ CSC	ในกิจกรรม PTTAC-GSP OPENHOUSE ลูกค้า PTTAC แจ้งเสนอแนะขอเพิ่มพังก์ชั่นการใช้ งานเพื่อดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้ง สลับ tank ส่ง ในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ บนระบบ CSC โดยไม่ต้องสลับหน้าเมนูและใช้เวลาในการ ค้นหา COA ฉบับที่ตรงกันกับที่แจ้งไว้บนเมนูแจ้ง แจ้งสลับ Tank ส่งผลิตภัณฑ์	<ul> <li>คธ. และแจ้งลภ. รับข้อเสนอแนะไว้เพื่อพิจารณา</li> <li>ลภ และคธ. พิจารณาเพิ่มฟังก์ชั่นการใช้งานเพื่อดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้งผลับ tank ส่ง ในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์ บนระบบ CSC</li> <li>ดำเนินการพัฒนาใน PTT Enhancement CSC Modification Phase 3 คาดว่าแล้วเสร็จ ไตรมาสแรก ปี 2562</li> </ul>	ปิด



🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice

#### แผนต่อยอดและการพัฒนา

• สร้างฟังก์ชันดาวน์โหลด COA โดยตรงในเมนูการแจ้งสลับ tank

Company	Туре	Subject	Detail	Action	Status
PTTAC	เสนอแนะ	เพิ่มพังก์ชั่นการใช้งานเพื่อ ดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้งสลับ tank ส่ง ในการจัดส่ง บนระบบ CSC	ในกิจกรรม PTTAC-GSP OPENHOUSE ลูกค้า PTTAC แจ้งเสนอแนะขอเพิ่มพังก์ชั่นการใช้ งานเพื่อดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้ง สลับ tank ส่ง ในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ บนระบบ CSC โดยไม่ต้องสลับหน้าเมนูและใช้เวลาในการ ค้นหา COA ฉบับที่ตรงกันกับที่แจ้งไว้บนเมนูแจ้ง แจ้งสลับ Tank ส่งผลิตภัณฑ์	<ul> <li>คธ. และแจ้งลภ. รับข้อเสนอแนะไว้เพื่อพิจารณา</li> <li>ลภ และคธ. พิจารณาเพิ่มฟังก์ชั่นการใช้งานเพื่อดาวน์โหลด COA โดยตรง พร้อมการแจ้งผลับ tank ส่ง ในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์ บนระบบ CSC</li> <li>ดำเนินการพัฒนาใน PTT Enhancement CSC Modification Phase 3 คาดว่าแล้วเสร็จ ไตรมาสแรก ปี 2562</li> </ul>	ปิด

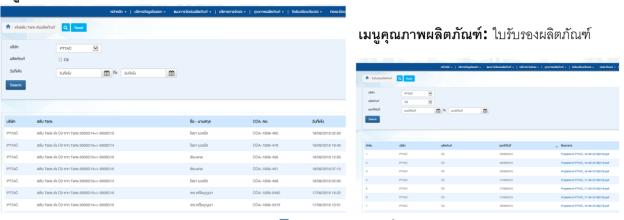


🗖 3.4 อธิบาย รายละเอียด ของ Practices ที่มีการใช้ความรู้มาพัฒนาจนได้เป็น Best Practice

#### แผนต่อยอดและการพัฒนา

สร้างฟังก์ชันดาวน์โหลด COA โดยตรงในเมนูการแจ้งสลับ tank

เมนูบริหารการจัดส่ง: แจ้งสลับ Tank ส่งผลิตภัณฑ์





3.5 การนำ Best Practices ไปเผยแพร่

#### ภายใน โรงแยกก๊าซฯ

หัวข้อ	สถานที่ share
PTT CSC PRODUCT NEW VERSION และการบริหารจัดการ VOC ของลูกค้าผลิตภัณฑ์	QSHE WG Meeting / QSHE MSC Meeting
สื่อความการใช้งานระบบ CSC Website New version	การประชุม GSP Contact Point
One Stop Service Information For Customers	KM Sharing "Day"
การบริหารจัดการ VOC ของลูกค้าผลิตภัณฑ์	QSHE WG
PTT Enhancement CSC Modification	การประชุม ส่วน ลภ.
PTT Enhancement CSC Modification	การประชุมฝ่าย จผก.
One Stop Service Information For Customers	ที่ประชุมคณะกรรมการ Innovation



■3.5 การน้ำ Best Practices ไปเผยแพร่

#### ภายนอก โรงแยกก๊าซฯ

หัวข้อ	สถานที่ share
CSC Website New version , สรุป VOC จากลูกค้า และการบริหารจัดการของ GSP	GSP Customer Alignment ( PTTGC, HMC. BRP, MT. PTTAC, Praxair , Linde, ROC )
สื่อความการใช้งานระบบ CSC Website New version, ช่องทางการแจ้ง VOC และการบริหารจัดการของ GSP	Customer Open House ( SCG, PTTAC)

# 4. การควบคุมคุณภาพความรู้ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือถือได้ ทันสมัยอยู่เสมอ



#### 🗖 4.1 การตรวจสอบข้อมูล

Knowledge Topics	ผู้ดำเนินการ	ความถี่ใน การปรับปรุง	วันที่มีการ ปรับปรุงครั้งสุดท้าย
ตรวจสอบการอัพเดทข้อมูลบนระบบ CSC	Admin ระบบ	Daily	19/10/2018
Monitor การอัพเดทข้อมูลบนระบบ CSC	ICT/Vendor	Daily	19/10/2018
นำเสนอทบทวนการอัพเดทข้อมูลบนระบบ CSC ในที่ประชุมส่วน	Admin ระบบ	Monthly	20/09/2018

# 4. การควบคุมคุณภาพความรู้ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือถือได้ ทันสมัยอยู่เสมอ



## 🗖 4.1 Benchmarking : การแจ้งค่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

บริษัท	การดำเนินการ	วันที่มีการสำรวจล่าสุด
PTTGC (Phenol)	ส่ง e-mail ตามตกลงกับลูกค้า	19/10/2018
PTTAC	ส่ง e-mail ตามตกลงกับลูกค้า	19/10/2018
SCG (ROC, MOC)	<ul> <li>ช่ง e-mail ตามตกลงกับลูกค้า</li> <li>มีแผนทำระบบเพื่อให้ลูกค้า Download แนวทางจากระบบ CSC ของโรงแยกก๊าซ ฯ</li> </ul>	19/10/2018
ВСР	<ul> <li>ส่ง e-mail ตามตกลงกับลูกค้า</li> <li>มีแผนทำระบบเพื่อให้ลูกค้า Download</li> </ul>	19/10/2018

## 5 การจัดการแผนงานและตัวชี้วัดความสำเร็จ Best Practice

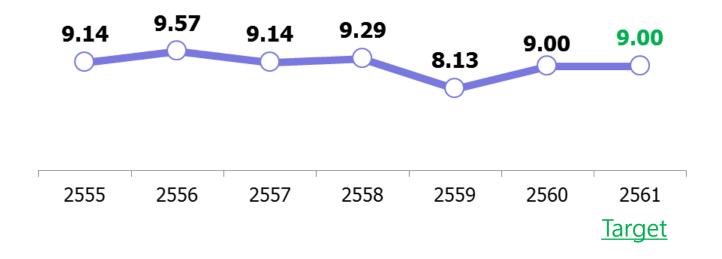


															2	01	8												
Topics		ก.พ.			มี.ค.				เม.ย.			พ.ค.				มิ.ย.				ก.ค.				ส.ค.				Incharge	
		1	2	3	4	1	2	3 4	4	1 2	2   3	3 4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	คัดเลือกหัวข้อที่ต้องการพัฒนาเป็น Best practice						+	+	+		+							-	-				+	+	+	+	+		
2	กำหนดเป้าหมายผลลัพธ์ Best Practice																										-		
3	ดำเนินการพัฒนา Practice ให้เป็น Best Practice							Ŧ		H																			
4	ตรวจสอบคัดกรองความถูกต้องของ Practice ที่ถูกพัฒนาใดยผู้มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์										Ŧ																		Members
5	นำ Practice ที่พัฒนาขึ้นไปใช้งาน																												
6	ตรวจสอบผลการใช้งาน Practice																												
7	ปรับปรุง Practice										$\frac{1}{1}$																		
8	นำ Practice ที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานซ้ำ						+																						Phirunlak
9	ผลลัพธ์การใช้งานเป็นไปตามเป้าหมาย ประกาศเป็น Best Practice						-		-		+																		Members

## 5 การจัดการแผนงานและตัวชี้วัดความสำเร็จ Best Practice



## ความพึงพอใจ – ใบรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์



## 6 การรายงานและการติดตามความก้าวหน้าจากผู้บริหาร





นำเสนอข้อมูลในประชุม QSHE MSC (Quarterly)









# THANK YOU!





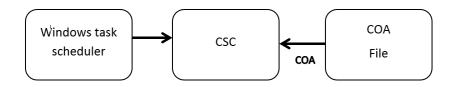
#### COA ไม่ Update บนระบบ CSC



ลูกค้า PTTAC แจ้งไม่พบ COA ไม่ Update บนระบบ CSC วันที่ 30 /11/2017

#### 🕨 สาเหตุของปัญหา

O Task schedule ที่ติดตั้งที่ Production Server ในการดึงข้อมูล COA ทำงานผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถดึงข้อมูลไปแสดงที่ CSC ได้



#### การการแก้ไข

- O หน่วยงาน ลภ. ส่ง Update COA ผ่านอีเมล์
- O manual run เพื่อ Update COA
- O มีการสร้าง New Batch Job สำหรับการ Run Auto และส่งมาให้กับทีม Server ของ PTT Digital ทำการติดตั้งที่ Production Server : โดยดำเนินการเสร็จเรียบร้อยวันที่ 14/12/2017

#### การป้องกันการเกิดซ้ำ

- O PTT Digital และ Vender จะร่วมกัน Monitoring การทำงานของ Job ดังกล่าวในระยะนี้เพื่อให้มั่นใจ ว่าระบบจะทำงานได้ถูกต้อง
- 🔾 ทำการ Upload Manual run task ซึ่งคึงข้อมูล COA โดยผู้ที่สามารถคำเนินการได้นั้น คือ Role System Admin
- O ตรวจสอบข้อมูล COA ทุกเช้าหลัง 6:00 ว่าเข้าระบบถูกต้องหรือไม่
- O เพิ่มการแจ้งเตือนเมื่อ ระบบCSC ไม่พบ COA Update บนระบบ (Enhancement CSC Modification Phase 2 )