



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟผ.๒ ถึง ผวธ.(ภ๒)
เลขที่ ฉ.๒ กบล.(บธ) 1142 วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” และ “งานขยายเขต
แรงต่ำระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร แบบ Package” ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน อผ.วธ.(ภ๒)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือ ฝสส เลขที่ ฝสส. ๗๑๗/๒๕๕๗ ลว. ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ อนุมัติหลักการให้ขยายผล
การดำเนินงานโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐
แอมป์ ๑ เฟส พร้อมชำระค่าธรรมเนียมภายใน ๑๕ นาที และติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมืองได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๑.๒ ตามหนังสือ ฝสส เลขที่ ฝสส. ๔๐๑/๒๕๕๗ ลว. ๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗ อนุมัติขยายผลวิธีปฏิบัติ
เกี่ยวกับการประมาณการขยายเขตแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร โดยคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟแบบ Package

๑.๓ ตามหนังสือ สรก.(จ๒) เลขที่ สรก.(จ๒) ๑๖/๒๕๕๖ ลว. ๙ มกราคม ๒๕๕๗ ให้รายงานผลการ
ดำเนินโครงการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” โดยให้รายงานผลเพื่อจัดส่งข้อมูล
ดังกล่าวให้ รผก.(จ๒) เพื่อเป็นข้อมูลในการประชุมผู้บริหารระดับสูง ตามแบบฟอร์มที่กำหนดนั้น

๑.๔ ตามหนังสือเลขที่ กบว.(ภ๒)(สร.) ๑๗๗/๒๕๖๐ ลว. ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ สรุปรายงานการประชุม
ด้านลูกค้าและด้านสังคมสิ่งแวดล้อมประจำปี ๒๕๖๐ โดยให้ กฟข.รายงานข้อมูลจำนวนผู้มาใช้บริการ One
Touch Service ตามแบบฟอร์มใหม่ของ ผลต.กบว.(ภ๒)

๒. ผลการดำเนินการ

กฟผ.๒ ขอรายงานผลการดำเนินการ ประจำปี ๒๕๖๐ รายละเอียดตามแบบฟอร์มแนบ
จำนวน ๑๕ แผ่น สรุปได้ดังนี้

๒.๑ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส พร้อมชำระค่าธรรมเนียม
ภายใน ๑๕ นาที และติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมืองได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๒.๑.๑ ระบบด้านบริการจัดการคำร้อง, การค้นหาสถานที่ PEA MAP, การรับคำร้องในระบบ SAP
เพื่อให้สามารถชำระเงินภายใน ๑๕ นาที (การรับชำระเงินระบบ BPM)

ผลการดำเนินการ ๑,๒๒๕ ราย

ผลสำเร็จ ๑,๒๒๕ ราย

คิดเป็น ๑๐๐ %

๒.๑.๒ ระบบด้านบริการติดตั้งมิเตอร์ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ผลการดำเนินการ ๑๔๗ ราย

ผลสำเร็จ ๖๗ ราย

คิดเป็น ๔๕.๕๘ %

๒.๑.๓ ระบบด้านการ Update ข้อมูล GIS คิดเป็น ๙๘.๙๔ %

๒.๒ งานขยายเขตแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร โดยคิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช่ไฟแบบ Package

๒.๒.๑ ระบบด้านบริการจัดการรับคำร้อง/ชำระเงินภายใน ๓๐ นาที

ผลการดำเนินการ ๐ ราย

ผลสำเร็จ ๐ ราย

คิดเป็น ๐ %

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายวุฒิพงษ์ โพธิ์ศรี)

อ.พ.ว.บ.ค.๒

24 เม.ย. 2560

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการฉุกเฉินใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ไฟฟ้า"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองชนบทมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
1	กฟผ.อุบลราชธานี	28	401	28	0	28	0	28	0	0	0
2	กฟผ.ตากสิน	2	27	2	0	2	0	2	0	0	0
3	กฟผ.ม่วงสามสิบ	2	83	2	0	2	0	2	0	0	0
4	กฟผ.เขื่องใน	0	83	0	0	0	0	0	0	0	0
5	กฟผ.บ้านกอก	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม อุบลราชธานี		32	627	32	0	32	0	32	0	0	0
6	กฟผ.ศรีสะเกษ	71	140	71	0	71	0	71	0	0	12
7	กฟผ.วังหิน	1	58	1	0	1	0	1	0	0	0
8	กฟผ.น้ำเกลี้ยง	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0
9	กฟผ.พยุห์	1	20	1	0	1	0	1	0	0	0
10	กฟผ.ยางชุมน้อย	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
11	กฟผ.อุทุมพรพิสัย	39	123	39	0	39	0	39	0	0	2
12	กฟผ.บังบุรี	5	7	5	0	5	0	5	0	0	0
13	กฟผ.ห้วยทับทัน	40	0	40	0	40	0	40	0	0	0
14	กฟผ.อุษัณห์	11	114	11	0	11	0	11	0	0	0
15	กฟผ.ภูสิงห์	2	43	2	0	2	0	2	0	2	0
16	กฟผ.ปรังคัง	1	81	1	0	1	0	1	0	0	0
17	กฟผ.ราษีไศล	1	148	1	0	1	0	1	0	0	0
18	กฟผ.กันทรารมย์	0	199	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม ศรีสะเกษ		172	1,001	172	0	172	0	172	0	2	14

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการลูกค้าใหม่ งานบริการขอมีเตอร์ใช้ฟรี"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าตามมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) คืบหน้าสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระในระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการลูกค้า (ราย)	รับเข้ากระบวนการ งานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
19	กฟผ.ยโสธร	9	85	9	0	9	0	9	0	1	2
20	กฟผ.อุตรดิตถ์	1	60	1	0	1	0	1	0	0	0
21	กฟผ.คำเขื่อนแก้ว	13	47	13	0	13	0	13	0	0	0
22	กฟผ.ปากฉัตร	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0
23	กฟผ.ทรายมูล	5	28	5	0	5	0	5	0	0	0
24	กฟผ.ไทยเจริญ	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0
25	กฟผ.พนมไพร	44	7	44	0	44	0	44	0	6	0
26	กฟผ.หนองฮี	7	3	7	0	7	0	7	0	0	0
27	กฟผ.มหาชนะชัย	60	5	60	0	60	0	60	0	2	2
28	กฟผ.ค้อวัง	1	17	1	0	1	0	1	0	0	0
รวม ยโสธร		140	308	140	0	140	0	140	0	9	4
29	กฟผ.มหาสารคาม	30	117	30	0	30	0	30	0	0	1
30	กฟผ.กันทรวิชัย	4	61	4	0	4	0	4	0	0	0
31	กฟผ.แก่งดำ	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0
32	กฟผ.พยัคฆภูมิพิสัย	17	19	17	0	17	0	17	0	0	0
33	กฟผ.นาเชือก	5	25	5	0	5	0	5	0	0	0
34	กฟผ.ยางสีสุราช	13	5	13	0	13	0	13	0	0	0
35	กฟผ.วาปีปทุม	0	85	0	0	0	0	0	0	0	0
36	กฟผ.นาคู	12	36	12	0	12	0	12	0	0	4
37	กฟผ.โกสุมพิสัย	1	117	1	0	1	0	1	0	0	0

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการลูกค้ามิติใหม่ งานบริการขอมีเตอร์ใช้ไฟ"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมีเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1. ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2. ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS	(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์		
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)		
38	กฟส.บรบือ	2	67	2	0	2	0	2	0	0	
39	กฟย.กุดรัง	1	24	1	0	1	0	1	0	0	
40	กฟส.เขียงยืน	5	45	5	0	5	0	5	0	0	
41	กฟย.ชื่นชม	4	12	4	0	4	0	4	0	0	
รวม มหาสารคาม		94	630	94	0	94	0	94	0	5	
42	กฟจ.กาฬสินธุ์	6	92	6	0	6	0	6	0	1	
43	กฟย.ดอนจาน	0	17	0	0	0	0	0	0	0	
44	กฟย.กมลาไสย	0	45	0	0	0	0	0	0	0	
45	กฟย.ร่องคำ	8	16	8	0	8	0	8	0	0	
46	กฟย.สหัสขันธ์	4	39	4	0	4	0	4	0	0	
47	กฟส.หนองกุงศรี	17	19	17	0	17	0	17	0	1	
48	กฟย.ห้วยเม็ก	10	41	10	0	10	0	10	0	0	
49	กฟย.ท่าคันโท	0	8	0	0	0	0	0	0	0	
50	กฟส.ยางตลาด	0	82	0	0	0	0	0	0	0	
51	กฟย.ฆ้องชัย	7	13	7	0	7	0	7	0	0	
รวม กาฬสินธุ์		52	372	52	0	52	0	52	0	2	
52	กฟจ.ร้อยเอ็ด	17	262	17	0	17	0	17	0	3	
53	กฟย.จตุรพักตรพิมาน	6	42	6	0	6	0	6	0	1	
54	กฟย.ศรีสมเด็จ	1	34	1	0	1	0	1	0	0	
55	กฟย.ธวัชบุรี	0	50	0	0	0	0	0	0	0	

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการภูมิทัศน์ใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าตามมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที								2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์			
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน	รับเข้ากระบวนการงานปกติ	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้		
56	กฟย.เมืองสรวง	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0		
57	กฟย.ธงธานี	0	37	0	0	0	0	0	0	0	0		
58	กฟย.เชียงขวัญ	2	24	2	0	2	0	2	0	0	0		
59	กฟส.สุวรรณภูมิ	55	1	55	0	55	0	55	0	1	3		
60	กฟย.โพนทราย	5	9	5	0	5	0	5	0	0	0		
61	กฟส.เกษตรวิสัย	0	52	0	0	0	0	0	0	0	0		
62	กฟย.ปทุมรัตน์	0	44	0	0	0	0	0	0	0	0		
63	กฟส.อาจสามารถ	50	14	50	0	50	0	50	0	4	5		
รวม ร้อยเอ็ด		136	607	136	0	136	0	136	0	7	14		
64	กฟจ.มุกดาหาร	13	76	13	0	13	0	13	0	8	2		
65	กฟย.ดอนตาล	3	26	3	0	3	0	3	0	0	0		
66	กฟย.นิคมคำสร้อย	4	14	4	0	4	0	4	0	0	0		
67	กฟย.หัวน้ำใหญ่	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0		
68	กฟส.คำชะอี	12	19	12	0	12	0	12	0	0	0		
69	กฟย.หนองสูง	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0		
70	กฟย.ดงหลวง	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0		
71	กฟย.กุดชุม	10	2	10	0	10	0	10	0	0	0		
รวม มุกดาหาร		42	171	42	0	42	0	42	0	8	2		
72	กฟจ.อำนาจเจริญ	40	69	40	0	40	0	40	0	4	5		
73	กฟย.หัวตะพาน	10	14	10	0	10	0	10	0	0	0		

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการลูกค้าใหม่ งานบริการขอมีเตอร์ใช้ไฟ"

1.ยื่นขอใช้ไฟขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมีเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมีเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมีเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
74	กฟย.ลืออำนาจ	0	34	0	0	0	0	0	0	0	0
75	กฟย.เสนาวงศินคม	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0
76	กฟย.ปทุมราชวงศา	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0
77	กฟย.พนา	13	26	13	0	13	0	13	0	0	0
78	กฟย.ชนนุมา	10	14	10	0	10	0	10	0	0	0
79	กฟส.เลิงนกทา	5	79	5	0	5	0	5	0	0	1
รวม อำเภอเจริญ		78	285	78	0	78	0	78	0	4	6
80	กฟอ.เสลภูมิ	2	166	2	0	2	0	2	0	1	1
81	กฟส.โพนทอง	41	44	41	0	41	0	41	0	4	3
82	กฟย.โพธิ์ชัย	2	42	2	0	2	0	2	0	0	0
83	กฟย.หนองพอก	2	70	2	0	2	0	2	0	0	0
84	กฟย.เมยวดี	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม เสดภูมิ		47	354	47	0	47	0	47	0	5	4
85	กฟอ.สมเด็จ	7	63	7	0	7	0	7	0	0	7
86	กฟย.สามชัย	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
87	กฟย.คำม่วง	3	17	3	0	3	0	3	0	0	0
88	กฟย.นาคู	9	4	9	0	9	0	9	0	0	0
89	กฟย.ห้วยผึ้ง	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0
90	กฟย.นามน	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0
91	กฟส.ภูนิหารายณ์	46	10	46	0	46	0	46	0	4	7

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมีเตอร์ไฟฟ้า"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมีเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กพฉ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กพ.ล.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมีเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมีเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการถูกใจ (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
92	กพย.เขาวง	5	19	5	0	5	0	5	0	0	0
รวม สมเด็จ		70	147	70	0	70	0	70	0	4	14
93	กพอ.กันทรลักษ์	135	70	135	0	135	0	135	0	14	4
94	กพย.ศรีรัตนะ	15	60	15	0	15	0	15	0	0	0
95	กพย.โนนคูณ	37	16	37	0	37	0	37	0	0	0
96	กพส.ขุนหาญ	2	119	2	0	2	0	2	0	1	1
97	กพย.ไพรบึง	0	63	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม กันทรลักษ์		189	328	189	0	189	0	189	0	15	5
98	กพอ.เดชอุดม	31	111	31	0	31	0	31	0	3	1
99	กพย.ทุ่งศรีอุดม	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0
100	กพย.นาเยีย	0	51	0	0	0	0	0	0	0	0
101	กพส.น่ายัน	3	63	3	0	3	0	3	0	0	0
102	กพย.นาจะหลวย	0	49	0	0	0	0	0	0	0	0
103	กพส.บุณฑริก	3	83	3	0	3	0	3	0	0	0
รวม เดชอุดม		37	375	37	0	37	0	37	0	3	1
104	กพอ.วารินชำราบ	1	133	1	0	1	0	1	0	0	1
105	กพย.ลำปาง	0	64	0	0	0	0	0	0	0	0
106	กพย.ห้วยซบ	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0
107	กพส.พิบูลมังสาหาร	39	73	39	0	39	0	39	0	4	0
108	กพย.โขงเจียม	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการลูกค้าใจดีใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ไฟฟ้า"

1.ยื่นขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กพฉ.2 ประจำปีเตือน มีนาคม 2560

ที่	กพฉ.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
109	กฟย.สุรินทร์	7	48	7	0	7	0	7	0	1	0
รวม วารินชำราบ		47	356	47	0	47	0	47	0	5	1
110	กฟอ.ตระการพืชผล	9	88	9	0	9	0	9	0	4	0
111	กฟย.ศรีเมืองใหม่	4	52	4	0	4	0	4	0	0	0
112	กฟย.โพธิ์โพธิ์	18	35	18	0	18	0	18	0	0	0
113	กฟย.กุดข้าวปุ้น	20	11	20	0	20	0	20	0	0	0
114	กฟส.เขมราฐ	38	67	38	0	38	0	38	0	1	8
รวม ตระการพืชผล		89	253	89	0	89	0	89	0	5	8
รวม กพฉ.2		1,225	5,814	1,225	0	1,225	0	1,225	0	67	80

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ จำราคาขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

ภาพ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่	กฟผ.	1.ปริมาณงานบริการค่าร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งเตอร่าภายใน 24 ชั่วโมง	
		(1) จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาแผนที่ PEA MAP	(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS	(4) รับชำระเงินระบบ BRPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการ งานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
1	กฟผ.อุบลราชธานี	0	0	0	0	0	0	0	0
2	กฟผ.ตาคลี	0	0	0	0	0	0	0	0
3	กฟผ.ม่วงสามสิบ	0	0	0	0	0	0	0	0
4	กฟผ.เขื่อนใน	0	0	0	0	0	0	0	0
5	กฟผ.บ้านกอก	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม อุบลราชธานี		0	0	0	0	0	0	0	0
6	กฟผ.ศรีสะเกษ	0	0	0	0	0	0	0	0
7	กฟผ.วังหิน	0	0	0	0	0	0	0	0
8	กฟผ.น้ำเกลี้ยง	0	0	0	0	0	0	0	0
9	กฟผ.พยุห์	0	0	0	0	0	0	0	0
10	กฟผ.ยางชุมน้อย	0	0	0	0	0	0	0	0
11	กฟผ.อุทุมพรพิสัย	0	0	0	0	0	0	0	0
12	กฟผ.บึงบูรพ์	0	0	0	0	0	0	0	0
13	กฟผ.ห้วยทับทัน	0	0	0	0	0	0	0	0
14	กฟผ.ขุขันธ์	0	0	0	0	0	0	0	0
15	กฟผ.ภูสิงห์	0	0	0	0	0	0	0	0
16	กฟผ.ปรางค์กู่	0	0	0	0	0	0	0	0
17	กฟผ.ราษีไศล	0	0	0	0	0	0	0	0
18	กฟผ.กันทรารมย์	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม ศรีสะเกษ		0	0	0	0	0	0	0	0

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมีเตอรืไม่เกิน 15 แอมป์ ขำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

กฟผ.2 ประจำปีตอน มีนาคม 2560

ที่	กฟพ.	1.ปริมาณงานบริการรับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง		
		(1) จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการ งานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	
38	กฟส.บรบือ	0	0	0	0	0	0	0	0	
39	กฟย.กุดรัง	0	0	0	0	0	0	0	0	
40	กฟส.เขียงยืน	0	0	0	0	0	0	0	0	
41	กฟย.ชื่นชม	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม มหาสารคาม		0	0	0	0	0	0	0	0	
42	กฟจ.กาฬสินธุ์	0	0	0	0	0	0	0	0	
43	กฟย.ดอนจาน	0	0	0	0	0	0	0	0	
44	กฟย.กมลาไสย	0	0	0	0	0	0	0	0	
45	กฟย.ร่องคำ	0	0	0	0	0	0	0	0	
46	กฟย.สหัสขันธ์	0	0	0	0	0	0	0	0	
47	กฟส.หนองกุงศรี	0	0	0	0	0	0	0	0	
48	กฟย.ห้วยเม็ก	0	0	0	0	0	0	0	0	
49	กฟย.ท่าคันโท	0	0	0	0	0	0	0	0	
50	กฟส.ยางตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0	
51	กฟย.ฆ้องชัย	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม กาฬสินธุ์		0	0	0	0	0	0	0	0	
52	กฟจ.ร้อยเอ็ด	0	0	0	0	0	0	0	0	
53	กฟย.จตุรพักตรพิมาน	0	0	0	0	0	0	0	0	
54	กฟย.ศรีสมเด็จ	0	0	0	0	0	0	0	0	
55	กฟย.ธวัชบุรี	0	0	0	0	0	0	0	0	

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ จำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

กฟผ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที				2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง					
		(1) จำนวนคำร้อง		(2) คำนวณสถานที่ PEA MAP		(3) รับชำระเงินภายใน 15 นาที		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์	
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
56	กฟย.เมืองหลวง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
57	กฟย.ธนาฯ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
58	กฟย.เชียงขวัญ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
59	กฟส.สุพรรณภูมิ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
60	กฟย.โพธาราม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
61	กฟส.เกษตรวิสัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
62	กฟย.ปทุมรัตน์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
63	กฟส.อาจสามารถ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม ร้อยเอ็ด		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
64	กฟจ.มุกดาหาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
65	กฟย.ดอนตาล	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
66	กฟย.นิคมคำสร้อย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
67	กฟย.ห้วยใหญ่	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
68	กฟส.คำชะอี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	กฟย.หนองสูง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
70	กฟย.ดงหลวง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
71	กฟย.ภักดีชุมพล	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม มุกดาหาร		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72	กฟจ.อำนาจเจริญ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
73	กฟย.หัวตะพาน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมีเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ จำราคาขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

ภาพ.2 ประจำเดือน มีนาคม 2560

ที่		กฟผ.		(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที							2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
				จำนวนคำร้อง		(2) ค้นหาสถานที่ PEA MAP		(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS		(4) รับชำระเงินระบบ BPM		(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์		
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)		รับแจ้งกระบวนการงานปกติ (ราย)		ดำเนินการได้ (ราย)		ดำเนินการไม่ได้ (ราย)		ดำเนินการได้ (ราย)		ดำเนินการไม่ได้ (ราย)		
74		กฟย.ลืออำนาจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
75		กฟย.เสนาสงคราม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
76		กฟย.บึงมะลูหลวงศา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
77		กฟย.พนา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
78		กฟย.ขาม่วน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
79		กฟส.เลิงกาพา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม อำเภอเจริญ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
80		กฟอ.เสลภูมิ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
81		กฟส.พนมทอง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
82		กฟย.โพธิ์ชัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
83		กฟย.หนองพอก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
84		กฟย.เมยวดี	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม เสลภูมิ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
85		กฟอ.สมเด็จ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
86		กฟย.สามชัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
87		กฟย.คำม่วง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
88		กฟย.นาคู	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
89		กฟย.ห้วยผึ้ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
90		กฟย.นาমন	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
91		กฟส.ภูมินารายณ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมีท่อรั่วไม่เกิน 15 มม. ค่าใช้จ่ายขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

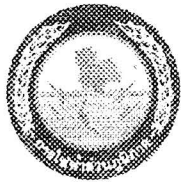
กฟผ.2 ประจำปี ๒๕๖๐

ที่ กฟพ.		(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที						2.ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง		(2) ต้นทุนสถานที่ PEA WAP	(3) รับคำร้องในระบบ ISU-CS	(4) รับชำระเงินระบบ BPM	(5) งานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์				
		รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการ งานปกติ (ราย)								
92	กฟย.เขาวาง	0	0	0	0	0	0	0	0		
รวม ส้มเตี๊ญ		0	0	0	0	0	0	0	0		
93	กฟอ.กันทรลักษ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
94	กฟย.ศรีรัตนะ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
95	กฟย.โนนคูณ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
96	กฟส.ชุมหาญ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
97	กฟย.ไพร่ปึง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม กันทรลักษ์		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
98	กฟอ.เดชอุดม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
99	กฟย.ทุ่งศรีอุดม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
100	กฟย.นายชัย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
101	กฟส.น้ำยืน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
102	กฟย.นาจะหลวย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
103	กฟส.บุณฑริก	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม เดชอุดม		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
104	กฟอ.วารินชำราบ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
105	กฟย.ลำโรง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
106	กฟย.ห้วยชะยุ้ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
107	กฟส.พิบูลมังสาหาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
108	กฟย.โขงเจียม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

สถานะข้อมูล GIS Phase II ภาพรวม กฟผ.๒

สถานะ เมษายน ๒๕๖๐

รหัส	การไฟฟ้า	มิติออร์				หม้อแปลงที่ติดตั้ง (เครื่อง)				การ Update ข้อมูล มิเตอร์+หม้อแปลง (%)
		ISU	GIS	ผิดพลาด	%ความถูกต้อง	TFM	GIS	ผิดพลาด	%ความถูกต้อง	
การไฟฟ้า	การไฟฟ้า									
๐๕๐๑๑๐๑	กฟผ.อุบลราชธานี	๑๖๒,๙๒๘	๑๖๖,๙๖๑	๓,๓๔๐	๙๗,๙๕๕	๓,๙๐๒	๔,๑๓๕	๖๑	๙๘,๔๔๔	๙๘,๗๔๔
๐๕๐๒๑๐๑	กฟผ.ศรีสะเกษ	๒๘๔,๙๘๖	๒๘๔,๓๓๕	๕,๓๕๔	๙๘,๔๗๑	๔,๘๐๕	๕,๓๐๕	๒๖	๙๙,๘๖๖	๙๙,๕๓๓
๐๕๐๓๑๐๑	กฟผ.บุรีรัมย์	๑๕๗,๖๓๐	๑๕๗,๖๓๖	๑,๑๒๐	๙๙,๒๒๙	๓,๐๐๕	๓,๐๒๘	๒๗	๙๙,๑๐๐	๙๙,๕๕๕
๐๕๐๔๑๐๑	กฟผ.มหาสารคาม	๒๗๕,๐๓๙	๒๗๗,๖๑๓	๔,๐๑๗	๙๘,๐๑๗	๕,๐๑๐	๕,๔๒๔	๑๑๕	๙๗,๗๐๐	๙๘,๒๕๕
๐๕๐๕๑๐๑	กฟผ.กาฬสินธุ์	๑๖๒,๒๓๗	๑๖๑,๖๕๙	๒,๑๖๑	๙๘,๖๗๑	๒,๙๒๓	๓,๑๓๒	๑๘	๙๙,๓๘๘	๙๙,๕๖๖
๐๕๐๖๑๐๑	กฟผ.ร้อยเอ็ด	๒๒๘,๗๔๙	๒๓๐,๘๒๘	๒,๓๒๙	๙๘,๙๘๘	๔,๒๙๔	๔,๓๖๕	๙๐	๙๗,๙๐๐	๙๘,๔๑๑
๐๕๐๗๑๐๑	กฟผ.มุกดาหาร	๙๘,๗๒๙	๙๘,๑๔๒	๒,๐๘๒	๙๗,๘๙๙	๒,๐๗๙	๒,๒๕๑	๔๘	๙๗,๖๙๐	๙๘,๔๘๘
๐๕๐๘๑๐๑	กฟผ.อำนาจเจริญ	๑๒๙,๓๒๐	๑๓๐,๑๓๑	๒,๓๗๘	๙๘,๑๖๖	๒,๗๔๙	๒,๘๓๕	๒๒	๙๙,๒๐๐	๙๙,๕๑๑
๐๕๐๙๑๐๑	กฟผ.สกลนคร	๑๐๖,๕๒๓	๑๐๖,๐๓๘	๑,๕๔๒	๙๘,๕๕๑	๑,๖๗๑	๑,๗๔๔	๘	๙๙,๕๒๒	๙๙,๓๙๙
๐๕๑๐๑๐๑	กฟผ.สกลนคร	๑๐๗,๗๗๖	๑๐๗,๑๕๕	๑,๘๕๘	๙๘,๘๕๘	๑,๗๘๗	๑,๘๗๐	๓๒	๙๘,๒๑๑	๙๘,๘๔๔
๐๕๑๑๑๐๑	กฟผ.กันทรลักษ์	๑๓๔,๒๐๗	๑๓๓,๕๔๑	๑,๙๘๖	๙๘,๙๘๖	๒,๔๑๐	๒,๔๕๑	๒๙	๙๘,๘๐๐	๙๘,๕๒๒
๐๕๑๒๑๐๑	กฟผ.เดชอุดม	๑๔๐,๘๖๙	๑๔๐,๐๔๑	๒,๓๗๘	๙๘,๓๗๑	๒,๘๘๙	๓,๐๑๑	๓๕	๙๗,๔๐๐	๙๘,๘๖๖
๐๕๑๓๑๐๑	กฟผ.วารินชำราบ	๑๓๓,๖๒๖	๑๓๕,๖๔๓	๒,๔๒๐	๙๘,๑๗๑	๒,๙๗๑	๓,๔๕๗	๓๗	๙๘,๗๕๕	๙๘,๘๕๕
๐๕๑๔๑๐๑	กฟผ.ศรีสะเกษ	๑๐๒,๘๓๒	๑๐๒,๖๘๔	๘๗๙	๙๙,๑๕๕	๒,๑๕๑	๒,๓๓๖	๗	๙๙,๖๗๑	๙๙,๕๐๐
รวม		๒,๒๒๕,๕๕๑	๒,๒๓๒,๔๐๗	๓๒,๘๙๔	๙๘,๕๒๒	๔๒,๖๔๖	๔๕,๓๔๔	๕๙๕	๙๘,๖๐๐	๙๘,๙๔๔



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก รฟ.สส./เลขานุการฯ PEA One Touch Service ถึง รผก.(จก)/ประธานฯ PEA One Touch Service
เลขที่ รฟ.สส. ๕๖๗/๒๕๕๖ วันที่ ๑๑ พ.ย. ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติหลักการขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”
อ้างถึง อนุมัติ ผวก. ลว. ๒๑ พ.ค. ๒๕๕๖

เรียน รผก.(จก)/ประธานฯ PEA One Touch Service

๑. เรื่องเดิม

ตามอนุมัติที่อ้างถึง ให้นำกระบวนการงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาทดลองใช้กับ กฟภ. ในพื้นที่ภาค ๓ กำหนดเป้าหมาย ดังนี้

- ๑) ยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที
- ๒) เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม.
- ๓) ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที (สำหรับข้อ ๓ นี้ จะเริ่มดำเนินการต่อเมื่อ กฟภ. ได้มีอนุมัติราคาประมาณการแบบ Package เรียบร้อยแล้ว)

๒. ข้อมูล

๒.๑ ในแต่ละปี กฟภ. มีลูกค้ารายใหม่ที่ยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ทั่วประเทศประมาณ ปีละ ๔๐๐,๐๐๐ ราย ซึ่งปัจจุบัน กฟภ. ได้ออกแบบกระบวนการงานให้ลูกค้าทุกรายต้องมาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงาน และยังไม่มีการกำหนดระยะเวลาในช่วงระหว่างลูกค้ารอคอยการให้บริการที่สำนักงาน อีกทั้งลูกค้าต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานอย่างน้อย ๒ ครั้ง ๒ จุดบริการ ได้แก่ ครั้งแรก เดินทางมายื่นคำร้องขอใช้ไฟที่ ผบค. ครั้งที่สอง เดินทางมาชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟที่ ผบป.

๒.๒ กระบวนการบริการติดตั้งมิเตอร์ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน PEA One Touch Service ซึ่งเป็นการพัฒนางานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ณ จุดบริการเดียวครั้งเดียว ตอบรับนโยบายการบริหารจัดการและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. โดยแยกงานบริการลูกค้าส่วนหน้า (Front Office) ออกจาก งานบริการลูกค้าส่วนสนับสนุน (Back Office) และนำระบบแผนที่ PEA MAP มาค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟ ดังนี้

๒.๒.๑ งานบริการลูกค้าส่วนหน้า (Front Office) วิธีการประกอบด้วย ลูกค้ามายื่นขอใช้ไฟ ผบค. นำระบบแผนที่ PEA MAP มาใช้ค้นหากำหนดบริเวณจุดขอใช้ไฟร่วมกับลูกค้า พร้อมจัดทำคำร้องติดตั้งมิเตอร์ โดยนำข้อมูลลูกค้าไปสร้างในระบบ IS-U CS หากลูกค้าพร้อมสามารถชำระเงินค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟได้ทันที โดยให้พนักงานรับคำร้อง รับชำระเงินในระบบ BPM แบบ Online ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวได้เสร็จภายใน ๑๕ นาทีจากนั้นทำการชี้แจงการใช้ไฟฟ้าพร้อมนัดหมายตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในอาคาร

๒.๒.๒ งานบริการลูกค้าส่วนสนับสนุน (Back Office) วิธีการประกอบด้วย ผบค.ลงทะเบียนควบคุมคำร้อง ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคารตามคำร้องของผู้ขอใช้ไฟ ผบค. ติดตั้งมิเตอร์ สร้างข้อมูลติดตั้งมิเตอร์ในระบบ IS-U / GIS และ ผบป. สร้าง/บันทึกสายการจดหน่วย

๒.๓ ตามบันทึกที่ ผสส. ๖๕๑/๒๕๕๖ ลว. ๑๕ ต.ค. ๒๕๕๖ รายงานความคืบหน้าการนำกระบวนการ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาใช้กับ PEA สถานะ ๑๒ ต.ค.๒๕๕๖ แจ้งว่า กฟภ. จุฬารวมงาน และ กฟภ.สาขา ในพื้นที่ภาค ๓ ได้ดำเนินการเฉพาะการยื่นขอใช้ไฟและติดตั้งขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ครบทุกแห่ง เมื่อเดือน ส.ค. ๒๕๕๖ สำหรับภาคอื่นๆ ได้จัดการฝึกอบรม “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” พร้อมปลูกจิตสำนึกการให้บริการด้วยใจ (Service Mind) ให้กับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า (Front Office) กฟภ.จุฬารวมงาน และ กฟภ.สาขา เรียบร้อยแล้ว (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

๒.๔ จากการติดตามผลการดำเนินงานบริการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ของ กฟภ. จุฬารวมงาน และ กฟภ.สาขา ในพื้นที่ภาค ๓ ซึ่งเป็นพื้นที่ทดลองนำร่อง สถานะ เดือน ก.ย. ๒๕๕๖ สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)

๒.๕ คณะทำงานฯ PEA One Touch Service ได้จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ เพื่อสำหรับใช้เป็นสื่อการเรียนรู้และจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓)

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงคุณภาพงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ตอบรับนโยบายหลักการบริหารจัดการและพัฒนา กฟภ. ของ ผวก. จึงเห็นควรขออนุมัติหลักการ ดังนี้

๓.๑ ให้ขยายผลการดำเนินงาน “ PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาใช้กับ กฟภ. จุฬารวมงาน และ กฟภ.ทุกแห่ง ดังนี้

๑) ยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที

๒) เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม.

ทั้งนี้ เมื่อ ผวก. ได้มีอนุมัติหลักการแล้วให้ กฟภ.ต่างๆ เริ่มดำเนินการพร้อมกัน โดยปฏิบัติตามคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ข้อ ๒.๕

๓.๒ ให้ กฟภ. จัดระบบควบคุมภายในและตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานบริการลูกค้าเป็นไปด้วยความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

๓.๓ ให้ ผจก.กฟภ.จุฬารวมงาน พิจารณามอบหมายพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการรับคำร้องของลูกค้า ทำหน้าที่รับชำระเงินผ่านระบบ BPM (เฉพาะ Online) ณ จุดให้บริการลูกค้าที่สำนักงาน กฟภ.

๓.๔ ให้ ผวร. พิจารณาจัดการระบบแผนที่ PEA MAP ให้สามารถค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟได้รวดเร็ว

๓.๕ ให้ ผสท. ร่วมกับ กศท.กฟภ. พิจารณาตรวจสอบและจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการรับคำร้อง กฟภ.จุฬารวมงาน และ กฟภ. ตามผังการเชื่อมต่ออุปกรณ์ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔)

๓.๖ ให้ ผพร. พิจารณาจัดทำข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) การดำเนินงาน “ PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”

๓.๗ ให้ ผปส. พิจารณาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน “ PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติหลักการต่อไป



(นายชาติชาย ภูมิรินทร์)

ร.ผ.สส.

เลขานุการฯ PEA One Touch Service



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานพิจารณาปรับปรุงประมาณการฯ

ถึง รพภ.(จต)

เลขที่ ผสส.๕๐๖/๒๕๕๗

วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุมัติขยายผลวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัยขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ขอใช้ไฟแบบ Package

เรียน รพภ.(จต)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามคำสั่ง กพภ.ที่ พ.(ก) ๗๘/๒๕๕๖ ลว. ๒๐ มี.ค. ๒๕๕๖ แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาปรับปรุงประมาณการงานขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำให้กับผู้ขอใช้ไฟ มีหน้าที่พิจารณาปรับปรุงประมาณการงานขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำให้กับผู้ขอใช้ไฟ จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติงานให้กับพนักงาน จัดทำแผนการสื่อสาร ดำเนินการให้พนักงานรับรู้วิธีปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง และสามารถเชิญผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาข้อหารือได้ตามความเหมาะสม (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ลว. ๑๒ พ.ย. ๒๕๕๖ กำหนดหลักการวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัย ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ให้คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ขอใช้ไฟแบบ Package เป็นวิธีการประมาณการอีกวิธีหนึ่ง โดยให้ทดลองนำไปใช้กับ กพฟ.จตุรรวมงาน และ กพส. ในพื้นที่ภาค ๓ กำหนดเป้าหมายชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๓๐ นาที ทั้งนี้ ให้ประเมินผลโดยเร็วเพื่อขยายผลต่อไป (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)

๒. ข้อมูล

๒.๑ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัยขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ขอใช้ไฟแบบ Package (ผู้ขอใช้ไฟลงทุนทรัพย์สิน กพภ.) เป็นการปรับปรุงกระบวนการงานทางธุรกิจใหม่ตามแนวคิดในการพัฒนาบริการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศด้วย PEA One Touch Service โดยแยกงานบริการลูกค้าส่วนหน้า (Front Office) ออกจากงานบริการลูกค้าส่วนสนับสนุน (Back Office) และนำระบบแผนที่ PEA Map มาใช้ค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟเพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงคุณภาพงานบริการให้รวดเร็ว และทันสมัย ดังนี้

๒.๑.๑ งานบริการลูกค้าส่วนหน้า (Front Office) วิธีการประกอบด้วยการนำระบบแผนที่ PEA Map มาใช้ค้นหากำหนดบริเวณจุดขอใช้ไฟพร้อมคำนวณระยะทาง และประมาณการค่าใช้จ่ายแบบ Package ทำให้ลูกค้าเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเพียง ๑ ครั้ง สามารถรับทราบค่าใช้จ่ายภายใน ๓๐ นาที หากลูกค้าพร้อมสามารถชำระเงินค่าขยายเขตระบบจำหน่ายและค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟ ได้ทันที

๒.๑.๒ งานบริการลูกค้าส่วนสนับสนุน (Back Office) วิธีการประกอบด้วยการนำแผนผังบริเวณที่ขอใช้ไฟตามข้อ ๒.๑.๑ มาสำรวจหน้างานตามแนวขยายเขตระบบจำหน่ายจริงเปรียบเทียบกับระยะทางตาม Package ที่ลูกค้าชำระเงินไว้ โดยกำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ ± 1 ช่วง Package หากอยู่ในช่วงดังกล่าวถือว่าถูกต้อง ให้ทำการออกแบบระบบจำหน่ายตามมาตรฐาน เสนออนุมัติ แล้วก่อสร้างระบบจำหน่ายและจ่ายไฟให้กับลูกค้าต่อไป หากระยะทางมีค่าคลาดเคลื่อนเกินกว่า ± 1 ช่วง Package ให้เรียกเก็บเงินเพิ่มหรือคืนเงินแก่ลูกค้าตามแต่กรณี โดยให้คำนวณส่วนต่างราคา Package ในแต่ละช่วงนั้นๆ

๒.๒ จากรายงานผลการนำวิธีประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัยขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร คิดค่าใช้จ่ายแบบ Package ในพื้นที่ทดลอง นี้อร่ง กฟฟ. จุตรวมงาน และ กฟส. ภาค ๓ สถานะ ม.ค. - พ.ค. ๒๕๕๗ พบว่าสามารถดำเนินการได้ภายในเวลา ๓๐ นาที จำนวน ๒๕๓ ราย คิดเป็น ๘๖% ของจำนวนคำร้องทั้งหมด (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓)

๒.๓ คณะทำงานฯ ได้ทำการทบทวนราคาแบบ Package โดยพิจารณาข้อมูลงานที่มีอนุมัติค่าใช้จ่ายขยายเขตแรงต่ำเฉพาะผู้ใช้ไฟลงทุนทรัพย์สิน กฟผ. ประเภทบ้านเรือนอยู่อาศัยที่ขอใช้ไฟฟ้า ๑ เฟส ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร จาก กฟฟ.หน้างาน ทุกแห่ง รวมทั้งสิ้น ๑๑,๔๕๗ งาน (ช่วงตั้งแต่ ๑ ม.ค. - ๑๕ มิ.ย. ๒๕๕๗) โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาค่าเฉลี่ยเงินลงทุนที่สะท้อนต้นทุนตามระยะทางเริ่มต้นที่ ๒๐ เมตรแรก จากนั้นแบ่งเป็นช่วงระยะ ๑๐ เมตร จนถึง ๒๐๐ เมตร เปรียบเทียบกับราคา Package เดิมปี ๒๕๕๖ พบว่าในปี ๒๕๕๗ ค่าเฉลี่ยเงินลงทุนเพิ่มขึ้นจากเดิม ๑๐-๑๒ % เนื่องจาก PEA มีการปรับปรุงราคาค่าแรงปี ๒๕๕๗ เพิ่มขึ้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องปรับปรุงรายการราคา Package ในปี ๒๕๕๗ ขึ้นใหม่ใช้แทนราคา Package เดิมปี ๒๕๕๖ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๔)

๒.๔ คณะทำงานฯ ได้จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำสำหรับบ้านอยู่อาศัยขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร คิดค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟแบบ Package เพื่อสำหรับใช้เป็นสื่อการเรียนรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๕)

๒.๕ กพร. ได้ทำการพัฒนา Application PEA Map สำหรับโครงการ PEA One Touch Service พร้อมดำเนินการติดตั้งใช้งานบน Server ของ กฟช. ทุกแห่ง และจัดการฝึกอบรมการใช้งาน PEA Map แบบ On The Job Training ให้กับพนักงานบริการลูกค้าของ กฟฟ.จุตรวมงาน กฟส. ในพื้นที่ ภาค ๑ ภาค ๒ และภาค ๔ รวม ๔ เขต ส่วนที่เหลือพื้นที่ภาค ๓ อีก ๓ เขต คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๗ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๖)

๒.๖ เนื่องด้วยข้อมูลภูมิสารสนเทศระบบไฟฟ้าในฐานะข้อมูล GIS สำคัญอย่างยิ่งต่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและระบุสถานที่ผู้ใช้ไฟในระบบ PEA Map โดยเฉพาะความถูกต้องครบถ้วนของระบบไฟฟ้าได้แก่ มิเตอร์ หม้อแปลง และระบบจำหน่าย เห็นความมากกว่า ๙๕% จากรายงาน สนง.ศสฟ.๒ แจ้งความก้าวหน้าการปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ของ กฟช. ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๕๗ พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ยความถูกต้องครบถ้วนของมิเตอร์ เท่ากับ ๙๔.๑๕% และ หม้อแปลง เท่ากับ ๙๕.๔๘% (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๗)

๓ ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

คณะทำงานพิจารณาปรับปรุงประมาณการงานขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำให้กับผู้ใช้ไฟพิจารณาแล้วเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานบริการลูกค้าให้รวดเร็ว และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยบริการที่ทันสมัย ตอบรับแผนกลยุทธ์ด้านลูกค้าของ ผวก. จึงเห็นควรขออนุมัติดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ให้วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำ สำหรับบ้านอยู่อาศัยขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ก่อสร้างแล้วเสร็จเป็นทรัพย์สิน กฟผ. คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟเป็นแบบ Package ตามรายการราคาข้อ ๒.๓ และถือปฏิบัติตามคู่มือข้อ ๒.๔ เป็นวิธีการประมาณการอีกวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ ให้ขยายผลนำไปใช้กับ กฟฟ.จุตรวมงาน และ กฟส.ทุกแห่ง พร้อมกันตั้งแต่วันที่ ๑ ส.ค. ๒๕๕๗ เป็นต้นไป สำหรับ กฟย. ให้ใช้วิธีประมาณการแบบเดิม

๓.๒ ให้ กพร.ฟวร. ปรับปรุงราคา Package ใหม่ตามรายการราคา ข้อ ๒.๓ ในระบบฐานข้อมูล PEA Map เพื่อให้ กฟฟ.จุตรวมงาน และ กฟส.ทุกแห่ง สามารถนำไปใช้ได้ทันภายในวันที่ ๑ ส.ค. ๒๕๕๗

๓.๓ ให้คณะทำงานฯ จัดประชุมชี้แจงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประมาณการงานขยายเขตแรงต่ำแบบ Package ให้กับ กฟช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในเดือน ก.ค. ๒๕๕๗

๓.๔ ให้ กฟช.ทุกแห่ง ปรับปรุงเพิ่มเติมฐานข้อมูลมิเตอร์ หม้อแปลง และระบบจำหน่าย ใน GIS ให้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาใช้งานด้านบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๕ ให้ ฝสท. ร่วมกับ กศท.กฟช. พิจารณาตรวจสอบและจัดสรรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการรับคำร้อง กฟผ.จุลกรรมาน และ กฟส. ตามผังการเชื่อมต่ออุปกรณ์ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๘)

๓.๖ ให้ ฝวธ.(จ๑-๔) ร่วมกับ กฟช. จัดระบบควบคุมภายในและตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ “ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๓๐ นาที”

๓.๗ ให้ ฝพธ. พิจารณาจัดทำข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) การดำเนินงาน “ขยายเขตแรงต่ำ สำหรับบ้านอยู่อาศัย ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ๑ เฟส (๒ สาย) ระยะทางไม่เกิน ๒๐๐ เมตร”

๓.๘ ให้มีการพิจารณาทบทวนและขออนุมัติปรับปรุงราคาประมาณการแบบ Package เพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงราคาวัสดุอุปกรณ์และค่าแรงตามความเหมาะสมในแต่ละปี เห็นควรมอบหมายให้ ฝวธ.(จ๑-๔) ฝพธ. ฝพค. และ ฝวร. ร่วมกันดำเนินการ ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบได้โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติต่อไป

(ลงชื่อ) ประธานคณะกรรมการ (ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นายชาติชาย ภูมิรินทร์) รฟ.สส. (นางระพีพรรณ เพ็ชรสุขุม) อก.บง.ก.๑

(ลงชื่อ) คณะทำงาน (ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นายสุชาติ อันรุ่ง) รก.อส.(น.,อ.,ต.) (นางกรรณิกา แสงแก้ว) รก.ผร.

(ลงชื่อ) คณะทำงาน (ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นายอนรรพร สงขกุล) รก.สส. (นายอาตุลธรรมา นิโรจน์) วตค.๑๐ กบค.ก.๑

(ลงชื่อ) คณะทำงาน (ลงชื่อ) คณะทำงาน
(นายสุชัย ชีรนวนิชย์) ทผ.มน.กมฟ. (นายสุรเชษฐ์ นิยมเจริญ) ทผ.ธต.กบค.ก.๒

(ลงชื่อ) คณะทำงาน (ลงชื่อ) คณะทำงานและเลขานุการ
(นายศุภวัฒน์ กองคำ) ทผ.พร.๓ กฟค. (นายวรวิทย์ ว่องธนากร) ทผ.จค.๓ กคส.



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก สรก.(จ2)

ถึง กฟผ.1-3

เลขที่ สรก.(จ2) 16 /2557

วันที่ 9 ส.ค. 2557

เรื่อง การขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”

เรียน อช.ฉ.1, อช.ฉ.2, อช.ฉ.3

1. เรื่องเดิม

ตามนโยบายของ ผวก.ซึ่งได้อนุมัติ ผวก.ลว.14 พ.ย.2556 ต่อท้ายบันทึกที่ ผสส.717 ลว.1 พ.ย.2556 (เอกสารแนบ 1) ข้อ 3.1 ให้ขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาใช้กับ กฟภ.จตุรรวมงาน และ กฟส.ทุกแห่ง และข้อ 3.2 ให้ กฟข.จัดระบบควบคุมภายในและตรวจติดตามผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานบริการลูกค้าเป็นไปด้วยความทันสมัยมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

2. ข้อเท็จจริง

คณะทำงาน PEA One Touch Service เชิญ กบล.ทุกเขต ประชุมหารือแนวทางการกำหนดกระบวนการตรวจติดตามและประเมินผล “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” เมื่อวันที่ 6 ม.ค.2557 (เอกสารแนบ 2) ซึ่ง กบล.ฉ.1-3 ได้รายงานการขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาใช้กับ กฟภ.จตุรรวมงาน และ กฟส.ทุกแห่ง ตามตารางด้านล่าง

หน่วยงาน	จำนวนทั้งหมด			ดำเนินการแล้ว			หมายเหตุ
	กฟภ.จตุรรวมงาน	กฟส.	รวม	กฟภ.จตุรรวมงาน	กฟส.	รวม	
กฟฉ.1	14	28	42	-	1	1	กฟส.น้ำพอง
กฟฉ.2	12	28	40	1	-	1	กฟจ.อุบลราชธานี
กฟฉ.3	13	30	43	13	30	43	
ภาค 2	39	86	125	14	31	45	

3. ข้อพิจารณา

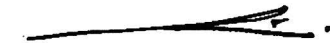
เพื่อให้การขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” เป็นไปตามอนุมัติ ผวก. และเพื่อให้การให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว จึงขอให้ กฟผ.1-3 ดำเนินการ ดังนี้

3.1 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการระดับเขตเพื่อขยายผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” มาใช้กับ กฟภ.จตุรรวมงาน และ กฟส.ทุกแห่ง โดยให้ขยายผลในพื้นที่เทศบาลที่ตั้ง กฟฟ.เป็นลำดับแรกก่อน ทั้งนี้ ให้จัดส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้ง พร้อมรายชื่อผู้ประสานงาน สังกัด และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ รผก.(จ2) ภายในวันที่ 16 ม.ค.2557

3.2 ให้คณะกรรมการระดับเขตดูแล Update ฐานข้อมูลในระบบ GIS ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนเชิงคุณภาพ แห่งละไม่น้อยกว่าร้อยละ 95% เพื่อให้สนองตอบโครงการนี้ได้

3.3 ให้คณะกรรมการระดับเขตมีการติดตามผลการดำเนินงาน และสรุปรายงานผลให้ อช. และ รพก.(จ2) ทราบเป็นรายไตรมาส ภายใน 5 วัน หลังสิ้นไตรมาส ทั้งนี้ ขอให้สรุปผลรายงานครั้งแรกเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ภายในวันที่ 16 ม.ค.2557

3.4 ให้ กพฉ.1-3 สามารถนำผู้ปฏิบัติงานไปศึกษาดูงานนอกพื้นที่ได้ตามความเหมาะสม
จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป



(นายวันโชค ถวิลวิทยานนท์)

รพก.(จ2)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กบว.(ภ2) ถึง ผวธ.(ภ2)
เลขที่ กบว.(ภ2)(สธ.) 177/2560 วันที่ 14 ก.พ. 2560
เรื่อง สรุปรายงานการประชุมด้านลูกค้าและด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมประจำปี 2560

เรียน อ.ผวธ.(ภ2)

ตามบันทึกที่ ผวธ.(ภ2)(สธ) 127/2560 ลว. 2 ก.พ. 2560 เรื่องขอเชิญประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี 2560 ในวันจันทร์ที่ 6 ก.พ. 2560 เวลา 09.30 น. – 16.30 น. ณ ห้องประชุมสายงาน (ภ1-ภ4) อาคาร 2 ชั้น 4 (บริเวณทางเชื่อมอาคาร 1 และอาคาร 2) นั้น (เอกสารแนบ 1)

ผวธ.(ภ2) ได้จัดประชุมดังกล่าว และจัดทำรายงานการประชุมเสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามรายงานประชุมแนบ มีประเด็นสำคัญจำนวน 4 เรื่อง ดังนี้

1. กำหนดแผนแม่บทสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ปี 2560 จำนวน 1 แผนงาน คือ “โครงการมอบแสงสว่างจากใจ PEA” เป็นแผนแม่บทสังคมและสิ่งแวดล้อม ของสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ปี 2560 และให้ กอก.ฉ.1 - 3 กำหนดเป้าหมายแผนการดำเนินงานโครงการดังกล่าว และจัดส่งให้ ผวธ.(ภ2) ภายในวันจันทร์ที่ 6 มี.ค. 2560 เพื่อจะได้กำหนดเป็นเป้าหมายของแผนงานสายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ปี 2560 ต่อไป

2. ปรับปรุงเป้าหมายการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 ด้านลูกค้า - ข้อ 6-แผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า-ข้อย่อย 6.1-เยี่ยมเยียนลูกค้า High Value-และ/หรือ-ลูกค้ารายสำคัญอื่น และข้อย่อย 6.3 พนักงาน KAM / ผู้รับผิดชอบ สรุปวิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการลูกค้า High Value และ/หรือลูกค้ารายสำคัญอื่น จากข้อมูลในโปรแกรม BIC – SAP (บันทึกข้อมูลทุกรายที่เข้าเยี่ยมตามข้อ 6.1) ไตรมาสละ 1 ครั้ง ดังนี้

- กฟผ.1 ดำเนินการ จำนวน 421 ราย/ปี
- กฟผ.2 ดำเนินการ จำนวน 241 ราย/ปี
- กฟผ.3 ดำเนินการ จำนวน 464 ราย/ปี

โดยให้ ผสธ. กบว.(ภ2) แจ้ง กทพ.(ภ2) ภายในวันพุธที่ 22 ก.พ. 2560 เพื่อปรับปรุงเป้าหมายการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ สายงานการไฟฟ้า ภาค 2 ประจำปี 2560 ข้อ 6.1 และ 6.3 ต่อไป

3. กำหนดแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการ One Touch Service แนวทางการรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการ One Touch Service ให้เริ่มรายงานผลในไตรมาสที่ 1/2560 มีรายละเอียดดังนี้

- การรายงานจำนวนผู้มาใช้บริการ One Touch Service กระบวนการยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ให้ กฟผ.1-3 รายงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

3.1 รายงานเฉพาะกระบวนการขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ใหม่

3.2 ขั้นตอนรับคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที ให้รายงานจำนวนผู้มารับบริการทั้งพื้นที่เขตในเมืองและเขตนอกเมืองรวมกัน ส่วนขั้นตอนงานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์ ภายใน 24 ชม. ให้รายงานข้อมูลจำนวนผู้มารับบริการเฉพาะพื้นที่เขตในเมือง

3.3 รายงานจำนวนผู้มารับบริการทุก กฟฟ. ที่มีการขยายผล รวมถึง กฟย.

3.4 ผลต.กบว.(ภ2) จัดทำแบบฟอร์มการรายงานจำนวนผู้มาใช้บริการ One Touch Service กระบวนการยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที ขึ้นใหม่ โดยจะแยกช่องจำนวนคำร้องรับเข้า PEA บริการถูกใจ และช่องคำร้องรับเข้ากระบวนการปกติ

4. กำหนดเกณฑ์วัดและแนวทางการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนของ ภาค 2

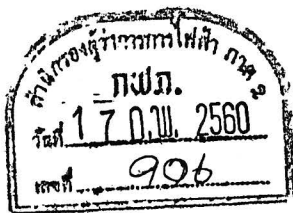
เนื่องจากในปี 2559 ข้อร้องเรียนของ ภาค 2 มีการตอบสนองการปิดข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน อยู่ในเกณฑ์ที่น้อย เมื่อเทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนที่มีอยู่ทั้งหมด จึงขอให้ กฟผ.1-3 ให้ความสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานคุณภาพบริการ โดยให้ดำเนินการดังนี้

4.1 ให้ กฟผ.1-3 ดำเนินการตรวจสอบระบบ e-One Portal และรับเรื่องร้องเรียนทุกวัน เพื่อจะได้นำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไปดำเนินการได้ทันตามกำหนดเวลา

4.2 การกำหนดระยะเวลาวันดำเนินการเรื่องงานร้องเรียน ต้องดำเนินการภายใน 30 วันปฏิทิน (นับรวมวันหยุด เสาร์ – อาทิตย์) นับตั้งแต่ข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ e-One Portal

4.3 ให้ ผลต.กบว.(ภ2) ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบ e-One Portal ที่อยู่ระหว่างดำเนินการแล้ว และทำการแจ้งเตือนไปยัง กฟผ.1-3 ทุกสัปดาห์ เพื่อให้ กฟผ.1-3 เร่งดำเนินการปิดข้อร้องเรียนให้ทันตามกำหนด 30 วัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดแจ้ง กฟผ.1-3 ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไปด้วย



(นายสุวิชา เสียงประเสริฐ)
รฟ.วธ.(ภ2) รักษาการแทน อก.บว.(ภ2)

เรียน รผก.(ภ2)

เพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางอัญญา ศรีวรราชานันท์)
อผ.วธ.(ภ2)
๑๖ กพ ๒๕๖๐

เรียน อช.ฉ.1, อช.ฉ.2, อช.ฉ.3

อก.อก.ฉ.1-3, อก.บล.ฉ.1-3, อก.จท.(ภ2)

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายกิตติ จริยมานะ)
รผก.(ภ2)

20 ก.พ. 2560

เรียน อก.บว.(ภ2)

(นางอัญญา ศรีวรราชานันท์)
อผ.วธ.(ภ2)

๒๐ กพ. ๒๕๖๐

ผสธ. กบว.(ภ2)
โทร : 9297

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการฉุกเฉินตีใหม่ งานบริการซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้า"
 1.ยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมไม่ได้ภายใน 15 นาที 2.เขตเมืองชนบทมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟผ. ประจําเดือน 2560

ที่	กฟผ./กฟส.	(1) งานบริการรับคำร้อง		1.ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน 15 นาที					2.เขตเมืองติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	
		จำนวนคำร้อง	รับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน (ราย)	รับเข้ากระบวนการงานปกติ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)
1	กฟผ.นครราชสีมา									
2	กฟส.									
3	กฟผ.									
4										
รวม นครราชสีมา										
5	กฟผ.ชัยภูมิ									
6	กฟส.									
7	กฟผ.									
8										
รวม ชัยภูมิ										
9	กฟผ.ชัยภูมิ									
10	กฟส.									
11	กฟผ.									
12										
รวม กฟผ.										

หมายเหตุ :

ข้อความ	คำจำกัดความ
คำร้องรับเข้า PEA บริการฉุกเฉิน	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ถาวรใหม่ ที่มีขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 15 นาที (One Touch)
คำร้องรับเข้ากระบวนการงานปกติ	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟติดตั้งมิเตอร์ถาวรใหม่ ที่มีขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ที่ลูกค้าไม่ชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 นาที
เขตเมืองติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง	จำนวนคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง จากจำนวนคำร้อง ๑ ที่ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียม ๑ ภายใน 15 นาที และพื้นที่ให้บริการ " อยู่ในเขตเมือง "
	(คำร้อง One Touch ที่สามารถติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายในวันถัดไป นับจากวันที่ลูกค้าได้ชำระค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าแล้ว)