

กระบวนการเร็วว่ามาตรฐาน

(Guarantees Standards)

คืนแผนก

Scan ส่งเรียบร้อยแล้ว

จาก กฟจ.ขบ.

เลขที่ ก.๒ ขบ. (บค.) / ๗๕๕

เรื่อง SLA (SQA)

เรียน อบ.ก.๒.

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟก. ประจำปี ๒๕๕๙ (ข้อ ๒.๑๐)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

รายงานประจำเดือน เมษายน

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย)*				จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P๓)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล)	๑ วัน ***	๑.๕ วัน ***	๒ วัน	มากกว่า		
		ติดตั้งภายใน ๑.๕ วัน	ทำการ	ทำการ	ทำการ	๒ วัน ทำการ		
		ทำการ	๗๑	-	๒	-	๗๓	
		นอกเขตเทศบาล ติดตั้ง	๑ วัน ทำการ	๒ วัน ทำการ	๕ วันทำการ	มากกว่า ๕ วัน		
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔) (ต่อกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อกลับการไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส)	เขตชุมชน (เทศบาล)	๑ วัน ***	๑.๕ วัน ***	๒ วัน	มากกว่า		
	กรณีถูกงดจ่ายไฟ	ติดตั้งภายใน ๑.๕ วัน	ทำการ	ทำการ	ทำการ	๒ วัน ทำการ		
		ทำการ	๕๕	-	-	-	๕๕	
		ภายใน ๒๒.๕ วัน	๑๐ วัน ***	๒๒.๕ วัน ***	๓๐ วัน	มากกว่า		
กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P๕)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน	ภายใน ๒๒.๕ วัน	๑๐ วัน ***	๒๒.๕ วัน ***	๓๐ วัน	มากกว่า		
	ประกัน	ทำการ	ทำการ	ทำการ	ทำการ	๓๐ วัน ทำการ		
			๗๑	-	-	-	๗๑	
			๗๑	-	-	-		
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๐ วัน ***	๑๕ วัน ***	๒๐ วัน	มากกว่า		
			ทำการ	ทำการ	ทำการ	๒๐ วัน ทำการ		
			๑๑๖	-	-	-	๑๑๖	
			๓๔๕	๑๑	๑๐	-	๓๖๖	
รวมจำนวนผู้มารับบริการทั้งสิ้น								

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผศด.กบ.ล.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายธีระ สุขเจริญ)

รจก. (ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ขบ. ชั้น ๒

ข้อเสนอแนะ

ให้ กฟก. ดำเนินการจัดหาเครื่องวัดค่าให้เพียงพอกับการขอใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าด้านการขอใช้ไฟ

หมายเหตุ * ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง ๔ ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการ ว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ ***

สรุปผลการดำเนินงาน " PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ "

(๓) ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตรขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขต พร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที

กฟจ. ชลบุรี

ถึง กฟภ.๒

คืนแผนก

Scan ส่งเรียบร้อยแล้ว

จาก กฟจ.ชบ.

เลขที่ ก.๒ ชบ.(บค.) / ๗/๕๔

เรื่อง รายงานผลดำเนินงาน PEA บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์

เรียน อบ.ก.๒

เรียน อช.ก.๒

ที่	เดือน	ปริมาณงานบริการคำร้อง/รับชำระเงินภายใน ๓๐ นาที							หมายเหตุ
		๑.งานบริการรับคำร้อง จำนวนคำร้อง (ราย)	๒.ค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟ PEA MAP		๓.รับคำร้องในระบบ IS U-CS		๔.รับชำระเงินระบบ BPM		
			ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	
๑	มกราคม	๑	๑	-	๑	-	๑	-	
๒	กุมภาพันธ์	๑	๑	-	๑	-	๑	-	
๓	มีนาคม	๑	๑	-	๑	-	๑	-	
๔	เมษายน	-	-	-	-	-	-	-	
๕	พฤษภาคม								
๖	มิถุนายน								
๗	กรกฎาคม								
๘	สิงหาคม								
๙	กันยายน								
๑๐	ตุลาคม								
๑๑	พฤศจิกายน								
๑๒	ธันวาคม								
รวม		๓	๓	-	๓	-	๓	-	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผศด.กบส.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายธีระ สุขเจริญ)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ชบ. ชั้น ๒

คำอธิบาย

- (๑) ปริมาณงานคำร้องทั้งหมดที่ลูกค้ายื่นขอขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์
 (๒) ปริมาณงานที่พนักงานค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟผ่านระบบแผนที่ PEA MAP (ปริมาณงานรวมของ (๒) เท่ากับ (๑))
 (๓) ปริมาณงานที่พนักงานลงข้อมูลคำร้องในระบบ ISU - CS (ปริมาณงานรวมของ (๓) เท่ากับ (๒) ที่ดำเนินการได้)
 (๔) ปริมาณงานที่ลูกค้าชำระเงินค่าธรรมเนียม (ปริมาณงานรวมของ (๔) เท่ากับ (๓) ที่ดำเนินการได้)

รายงานผลการดำเนินงานโครงการ “บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (Smart-One Touch Service)”
กฟจ. ชลบุรี

ลำดับ	เดือน	ส่วนที่ 1 (ร้อยละของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ ไม่เกิน 30 A. ที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟทั้งหมด ไม่ เกิน 30 A.				ส่วนที่ 2 ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟที่ชำระ ค่าธรรมเนียมฯ ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟที่พร้อม ให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15				ส่วนที่ 3 ร้อยละของคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง ต่อ คำร้องที่ชำระ ค่าธรรมเนียมฯ ภายใน 15 นาที และอยู่ในเขต เมือง				ส่วนที่ 4 ร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ IS-U ที่ผูก ความสัมพันธ์ กับหม้อแปลงในระบบ GIS (PEA Map) (เครื่อง)			
		คำร้อง ขอใช้ไฟ ทั้งหมด		คำร้องขอใช้ไฟ ที่พร้อมให้ลูกค้า ชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15 นาที		คำร้องขอใช้ไฟที่พร้อม ให้ลูกค้า ชำระ ค่าธรรมเนียม ฯ ได้ ภายใน 15 นาที		คำร้องขอใช้ไฟที่ชำระ ค่าธรรมเนียมฯ ภายใน 15 นาที		คำร้องที่ ชำระ ค่าธรรมเนียม ฯ ภายใน 15 นาที และอยู่ในเขต เมือง		คำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้า ได้ ภายใน 24 ชั่วโมง		มิเตอร์ ในระบบ IS-U	ผูก ความสัมพันธ์ กับ หม้อแปลงได้	คิดเป็น %	ระดับ คะแนน (X4)
		จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = \frac{B \times 100}{A}$	ระดับ คะแนน (X1)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = \frac{C \times 100}{B}$	ระดับ คะแนน (X2)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = \frac{E \times 100}{D}$	ระดับ คะแนน (X3)			$\% = \frac{G \times 100}{F}$	
		(A)	(B)			(B)	(C)			(D)	(E)			(F)	(G)		
1	มกราคม	241	84	35.00	3	84	47	55.95	5	10	10	100	5	106,723	106,723	100	5
2	กุมภาพันธ์	215	72	33.48	2	72	72	100.00	5	12	12	100	5	106,972	106,972	100	5
3	มีนาคม	310	64	20.64	1	64	62	96.87	5	19	19	100	5	107,126	107,126	100	5
4	เมษายน	232	55	23.70	1	55	29	52.72	5	6	6	100	5	107,503	107,503	100	5
5	พฤษภาคม																
6	มิถุนายน																
7	กรกฎาคม																
8	สิงหาคม																
9	กันยายน																
10	ตุลาคม																
11	พฤศจิกายน																
12	ธันวาคม																
	รวมทั้งหมด	998	275	27.55	1	275	210	76.36	5	47	47	100	20	428,324	428,324	100	5

เรียน รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ชบ. ชั้น ๒
เพื่อโปรดทราบและลงนามในแบบฟอร์มเพื่อรายงาน
ผลให้ กฟจ.๒ ทราบ ต่อไป

(.....)

ทผ.บค.

ทราบ

(นายธีระ สุขเจริญ)

รจก. (ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.ชบ. ชั้น ๒

