

กระบวนการเร็วกว่ามาตรฐาน
(Guarantees Standards)

คืนแบบ

จาก กฟจ.ชบ.

รายงาน เหนือวัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

เลขที่ ก.๒ ชบ. (บค.) ๑๑๓๘

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๕๙ (ข้อ ๒.๑๐)

Scan ส่งเรียบร้อยแล้ว

เรื่อง SLA (SQA)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี

เรียน อช.ก.๒.

รายงานประจำเดือน มิถุนายน

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย)*				จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P๓)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์	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		
		ภายใน ๒ วันทำการ	๒๖๑	๑๑	๗	-	๒๗๙	
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P๔) (ต่อกลับ กรณีถูกดงจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อการไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส)	เขตชุมชน (เทศบาล)	๑ วัน ***	๑.๕ วัน ***	๒ วัน	มากกว่า		
	กรณีถูกดงจ่าย	ติดตั้งภายใน ๑.๕ วัน	ทำการ	ทำการ	ทำการ	๒ วัน ทำการ		
		ทำการ	๕๕	-	-	-	๕๕	
กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน	ภายใน ๒๒.๕ วัน	๑๐ วัน ***	๒๒.๕ วัน ***	๓๐ วัน	มากกว่า		
	ประกัน	ทำการ	ทำการ	ทำการ	ทำการ	๓๐ วัน ทำการ		
	ประกัน (P๙)		๗๑	-	-	-	๗๑	
กระบวนการจ่ายเงิน	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๐ วัน ***	๑๕ วัน ***	๒๐ วัน	มากกว่า		
	หลักประกันการใช้ไฟฟ้า		ทำการ	ทำการ	ทำการ	๒๐ วัน ทำการ		
	(P๑๐)		๑๑๖	-	-	-	๑๑๖	
รวมจำนวนผู้มารับบริการทั้งสิ้น			๕๗๔	๑๑	๙	-	๕๙๔	

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผศด.กบส.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายธีระ สุขเจริญ)

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

ข้อเสนอแนะ

ให้ กฟภ. ดำเนินการจัดหาเครื่องวัดค่าการใช้ไฟฟ้าที่เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าด้านการขอใช้ไฟ

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 กฟก.๒

คืนแผนก

Scan ส่งเรียบร้อยแล้ว

จาก กฟจ.ชบ.

เลขที่ ก.๒ ชบ.(บค.) ๑๑๓๓

เรื่อง รายงานผลดำเนินงาน PEA บริการถูกใจมิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์

เรียน อบ.ก.๒

เรียน
อ.ก.ช

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	๑	๑	-	๑	-	๑	-	
๖	มิถุนายน								
๗	กรกฎาคม								
๘	สิงหาคม								
๙	กันยายน								
๑๐	ตุลาคม								
๑๑	พฤศจิกายน								
๑๒	ธันวาคม								
รวม		๔	๔	-	๔	-	๔	-	

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

(นายธีระ สุขเจริญ)

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

คำอธิบาย

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

รายงานผลการดำเนินงานโครงการ “บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (Smart-One Touch Service)

กฟภ. 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		คำร้องขอใช้ ไฟ ที่พร้อม 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	272	33	12.13	1	33	33	100.00	5	9	9	100	5	107,630	107,630	100	5
6	มิถุนายน	352	61	17.32	1	61	61	100.00	5	10	10	100	5	107,850	107,850	100	5
7	กรกฎาคม																
8	สิงหาคม																
9	กันยายน																
10	ตุลาคม																
11	พฤศจิกายน																
12	ธันวาคม																
	รวมทั้งหมด	1622	369	23.7121	1	369	304	81.1085	5	66	66	100	30	643804	643,804	100	5

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

(.....)

ทผ.บค.

ทราบ

(นายธีระ สุขเจริญ)

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

