



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รย.

ถึง กบล.

เลขที่ ก.๒รย.(บค) ๗๐๙/๒๕๖๐

วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.

กฟจ.รย. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริหารผู้ใช้ไฟ และบริการทั่วไป ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟจ.รย.

แผนกบริหารงานทั่วไป

๑๔๗๒๐, ๑๔๗๒๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี		ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพพ.รย.1	9	หม้อแปลงหน้าบริษัทเป๊ปซี่ห่างจากสถานี 5 กม.	30/3/2560 10.00 น.		22.4	398	3	21.90	✓	
2	สพพ.รย.1	10	หน้าโรงเรียนระยองวิทยาคมห่างจากสถานี 7 กม.	30/3/2560 10.00 น.		22.20	395	3	21.70	✓	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพฟ.รย.1 วงจร 9	หน้าบริษัทเป็ปซี่ ห่างจากสถานี 5 กม. หม้อแปลงหน้าโรงเรียนรอยองวิทยาคมห่างจากสถานี 7 กม.	30/3/2559 10.00น.	229.80	✓	
2	สพฟ.รย.1 วงจร 10		30/3/2559 10.00น.	228.10	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพพ.รย.1 วงจร 9	หน้าบริษัทเป๊ปซี่ ห่างจากสถานี 5 กม. หม้อแปลงหน้าโรงเรียนระยองวิทยาคมห่างจากสถานี 7 กม.	30/3/2560 10.00น.	398.00	✓	
2	สพพ.รย.1 วงจร 10		30/3/2560 10.00น.	395.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ผลบ. ผลต.	23 0 100.00%	15 0 100.00%	17 0 100.00%	18 0 100.00%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ผลป. 100%	103,904 125 100%	104,337 125 100%	104,595 126 100%	104,278 125 100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ผลป. 100%	103,904 103,779 100%	104,337 104,212 100%	104,595 104,469 100%	104,278 104,153 100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ผลป. ไม่น้อยกว่า 95%	103,904 103,904	104,337 104,337	104,595 104,595	104,278 104,278	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ผวต. ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0	100.00%	
		0	0	0	100.00%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ผวต.	100%	100%			
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (ฟพภ.2) 0-3896-7423

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	ผลปบ.	13	29	26	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผลมต.					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		36	18	31	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		270	320	348	100.00%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	ผลต.					
- เขตเมือง		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	ผลส.					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าใช้ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาดับสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องหรือ ร้องเรียน	ผลบ.					
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	83	53	91	100%	
	ผลบ.	0	0	0	100%	
		100%	100%	100%	100%	
		143	87	123	100%	
		0	0	0	100%	
						กรณีโอนเปลี่ยนข้อต้องรอการจดหน่วยประมาณ 30 วัน ถึงจะทำได้สำคัญได้

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	ผดต.	0	0	0	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	ผดต.	0	0	0	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้เพิกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผบป.	ไม่มี				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						กบญ.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	ผบป.					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3,394	3,208	3,189	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
- นอกเขตเมือง	100%	ไม่มี	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	ผมต.	ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	ไม่มี	%	%	%	
	ผลป.	ไม่มี				
		ไม่มี				

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง

รายงานประจำเดือน มกราคม 2560

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัด กระบวนการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *				จำนวนผู้ใช้ ไฟฟ้าทั้งหมด ที่มาขอรับ บริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตาม มาตรฐาน พร้อมทั้งติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วัน ทำการ	1 วันทำการ***	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	270	
			240	3	24	3		
กระบวนการบริการด้าน มิเตอร์ (P4) (ต่อกลับ กรณีถูกจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีถูกจ่าย)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วัน ทำการ	1 วันทำการ***	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	772	
			772	0	0	0		
กระบวนการโอนเปลี่ยน ชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน ประกัน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน ประกัน	ภายใน 22.5 วัน ทำการ	15 วันทำการ***	22.5 วัน *** ทำการ	30 วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ	83	
			83	0	0	0		
กระบวนการจ่ายคืน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	10 วันทำการ***	15 วัน *** ทำการ	20 วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ	104	
			101	3	0	0		

ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ * ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง 4 ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**
สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <http://172.30.44.122 > IRDP2.11> ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลกลับ กองระบบงานธุรกิจ ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เรียกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

รายงานประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนการบริการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *				จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งจะติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ		319	
			3	5	2			
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีถูกงัดจ่าย)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ		791	
			-	-	-			
กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์ค้ำประกัน	ภายใน 22.5 วันทำการ	22.5 วัน *** ทำการ	30วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ		53	
			-	-	1			
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	15 วัน *** ทำการ	20วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ		87	
			-	1	-			

ข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ * ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง 4 ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเรียกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <http://172.30.44.122> > IRDP2.11 ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลกลับ กองระบบงานธุรกิจ ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

รายงาน เกณฑ์วัดกระบวนการบริการที่เร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standards)

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

รายงานประจำเดือน.....มีนาคม.....

กระบวนการ	คำจำกัดความ	เกณฑ์วัดกระบวนการ	ผลการดำเนินงาน (ราย) *					จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ (ราย) **	หมายเหตุ
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	ระบบแรงดันต่ำ ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส และเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมที่จะติดตั้งมิเตอร์	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1 วันทำการ***	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	279		
			268	10	0	1			
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4) (ต่อกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)	ระยะเวลาการตอบกลับการใช้ไฟฟ้า (ขนาดไม่เกิน 30 แอมแปร์ 1 เฟส กรณีฉุกเฉินจ่าย)	เขตชุมชน (เทศบาล) ติดตั้งภายใน 1.5 วันทำการ	1 วันทำการ***	1.5 วัน *** ทำการ	2 วันทำการ	มากกว่า 2 วันทำการ	776		
			776	-	-	-			
กระบวนการโอนเปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน (P9)	การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน การโอน - เปลี่ยนชื่อหลักทรัพย์สิน	ภายใน 22.5 วันทำการ	15 วันทำการ***	22.5 วัน *** ทำการ	30 วันทำการ	มากกว่า 30 วันทำการ	91		
			91	-	-	0			
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	10 วันทำการ***	15 วัน *** ทำการ	20 วันทำการ	มากกว่า 20 วันทำการ	124		
			124	-	0	-			

ข้อเสนอนี้

หมายเหตุ * ผลการดำเนินงาน (ราย) ของทั้ง 4 ช่อง เมื่อรวมกันแล้วจะต้องเท่ากับ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**

*** นำไปใช้ในการคำนวณ ร้อยละของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับบริการเร็วกว่ามาตรฐาน (Guaranteed Standard) โดยเทียบกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาขอรับบริการ**
สามารถ Download แบบฟอร์มนี้ได้ที่ <http://172.30.44.122 > IRDP2.11> ทั้งนี้ โปรดส่งข้อมูลกลับ กองระบบงานธุรกิจ ผ่านทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

รายงานผลการดำเนินงาน... รายการ "บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการคอมพิวเตอร์ใช้ไฟ (Smart-One Touch Service)

กฟผ. จ.ระยอง

ประจำเดือน มกราคม พ.ศ. 2560

เดือน	ส่วนที่ 1				ส่วนที่ 2				ส่วนที่ 3				ส่วนที่ 4			
	(ร้อยละของจำนวนการร้องขอใช้ไฟ ไม่เกิน 30 A. ที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมมาได้ ภายใน 15 นาที ต่อ การร้องขอใช้ไฟทั้งหมด ไม่เกิน 30 A.				ร้อยละของการร้องขอใช้ไฟที่ชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที ต่อ การร้องขอใช้ไฟพร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที				ร้อยละของการร้องขอใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง ต่อ การร้องขอชำระหนี้มา ภายใน 15 นาที และ อยู่ในเขตเมือง				ร้อยละของการร้องขอใช้ไฟที่ติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง			
	การร้องขอใช้ไฟทั้งหมด	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น %	ระดับคะแนน (X1)	การร้องขอใช้ไฟที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น %	ระดับคะแนน (X2)	การร้องขอใช้ไฟที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น %	ระดับคะแนน (X3)	การร้องขอใช้ไฟที่พร้อมให้ลูกค้าชำระหนี้มา ภายใน 15 นาที และ อยู่ในเขตเมือง	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น %	ระดับคะแนน (X4)
1 มกราคม		270	13.33	1		36	100.00	5		11	454.55	4		50	104.958	5
2 กุมภาพันธ์																
3 มีนาคม																
4 เมษายน																
พฤษภาคม																
6 มิถุนายน																
7 กรกฎาคม																
8 สิงหาคม																
9 กันยายน																
10 ตุลาคม																
11 พฤศจิกายน																
12 ธันวาคม																
รวมทั้งหมด		270	13.33	1		36	100	5		11	454.55	4		50	104.958	5

เรียน ผจก.กฟผ

เพื่อโปรดทราบและลงนามใน

แบบฟอร์มเพื่อรายงานผลให้ กฟผ.2

ทราบ ต่อไป

ทราบ

(.....(นายประทีป อนุกุล) รจก.(ท.)บุรีรัมย์ กฟผ.จ.รช.)

(.....) ผ.บค.

รายงานผลการดำเนินงาน... เร "บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการคอมพิวเตอร์ใช้ไฟ (Smart One Touch Service)

กฟฟ. จ.ระยอง

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560

เดือน	ส่วนที่ 1				ส่วนที่ 2				ส่วนที่ 3				ส่วนที่ 4			
	(ร้อยละของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ ไม่เกิน 30 A. ที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟทั้งหมด ไม่เกิน 30 A.				ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟที่ชำระค่าธรรมเนียมฯ ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟพร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15 นาที				ร้อยละของคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง ต่อ คำร้องที่ชำระค่าธรรมเนียมฯ ภายใน 15 นาที และ อยู่ในเขตเมือง				ร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ IS-U ที่ผูกความสัมพัทธ์ กับหม้อแปลงในระบบ GIS (PEA Map) (เครื่อง)			
	คำร้องขอใช้ไฟทั้งหมด	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % % = B*100 / A	ระดับคะแนน (X1)	คำร้องขอใช้ไฟที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมฯ ได้ ภายใน 15 นาที	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % % = C*100 / B	ระดับคะแนน (X2)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % % = D*100 / E	ระดับคะแนน (X3)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)	จำนวน (รายการ)
1 มกราคม		270	13.33	1		36	100.00	5	11	454.55	4	50	104,958	104,958	100	5
2 กุมภาพันธ์		320	5.63	1		18	100	5	8	100	5	8	105,307	105,305	100	5
3 มีนาคม																
4 เมษายน																
5 พฤษภาคม																
6 มิถุนายน																
7 กรกฎาคม																
8 สิงหาคม																
9 กันยายน																
10 ตุลาคม																
11 พฤศจิกายน																
12 ธันวาคม																
รวมทั้งหมด		590	18.96	2		54	200	10	19	554.55	9	58	210,265	210,263	200	10

เรียน ผจก.กฟฟ

เพื่อโปรดทราบและลงนามใน
แบบฟอร์มเพื่อรายงานผลให้ กฟผ.2

ทราบ ต่อไป

ทราบ

(.....)

ผจก.กฟฟ.

(.....)

ทผ.บค.

รายงานผลการดำเนินงานโครงการ “บริการถูกใจ มิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ (Smart One Touch Service)”
กฟฟ. จ.ระยอง

ประจำเดือน มีนาคม พ.ศ. 2560

เดือน	ส่วนที่ 1 (ร้อยละของจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ ไม่เกิน 30 A. ที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียมมาได้ ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟทั้งหมด ไม่เกิน 30 A.				ส่วนที่ 2 ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟที่ชำระค่าธรรมเนียม ภายใน 15 นาที ต่อ คำร้องขอใช้ไฟที่พร้อมให้ลูกค้าชำระค่าธรรมเนียม ได้ ภายใน 15 นาที				ส่วนที่ 3 ร้อยละของคำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง ต่อ คำร้องชำระค่าธรรมเนียม ภายใน 15 นาที และ อยู่ในเขตเมือง				ส่วนที่ 4 ร้อยละของข้อมูลมิเตอร์ในระบบ IS-U ที่ถูกต้องสัมพันธ์ กับหม้อแปลงในระบบ GIS (PEA Map) (เครื่อง)			
	คำร้อง ขอใช้ไฟทั้งหมด	คำร้องขอใช้ไฟ ที่พร้อมให้ลูกค้าชำระ ค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที			คำร้องขอใช้ไฟที่ชำระค่าธรรมเนียม ภายใน 15 นาที			คำร้องที่ติดตั้งมิเตอร์ให้กับลูกค้าได้ ภายใน 24 ชั่วโมง			มิเตอร์ ในระบบ IS-U			ผู้ความสัมพัทธ์กับ หม้อแปลงได้		
		จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = B \times 100$ A	ระดับ คะแนน (X1)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = C \times 100$ B	ระดับ คะแนน (X2)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = D \times 100$ E	ระดับคะแนน (X3)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = F \times 100$ G	ระดับ คะแนน (X4)	จำนวน (รายการ)	คิดเป็น % $\% = G \times 100$ F	ระดับ คะแนน (X4)
1 มกราคม		270	36	13.33	1	36	100.00	5	11	4	50	454.55	4	104,958	100	5
2 กุมภาพันธ์		320	18	5.63	1	18	100	5	8	5	8	100	5	105,307	100	5
3 มีนาคม		248	31	12.5	1	31	100	5	22	5	22	100	5			
4 เมษายน																
5 พฤษภาคม																
6 มิถุนายน																
7 กรกฎาคม																
8 สิงหาคม																
9 กันยายน																
10 ตุลาคม																
11 พฤศจิกายน																
12 ธันวาคม																
รวมทั้งหมด		838	85	31.46	3	85	300	15	41	14	80	554.55	14	210,265	200	10

เรียน ผจก.กฟฟ

เพื่อโปรดทราบและลงนามใน

แบบฟอร์มเพื่อรายงานผลให้ กฟฟ.2

ทราบ ต่อไป

ทราบ

(.....)

(.....)
ผ.บ.ค.

ผจก.กฟฟ.