



บันทึก

จาก กฟจ.สตูล

เลขที่ สด.(บค) - ๖๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

อ้างถึง

เรียน อก.บล.ต.๓

ถึง กบล.ต.๓

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

กฟจ.สตูล ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาส ๒ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙ ดังรายละเอียด แนบ จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปด้วย

(นายชนารัตน์ กองนวล)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สตูล

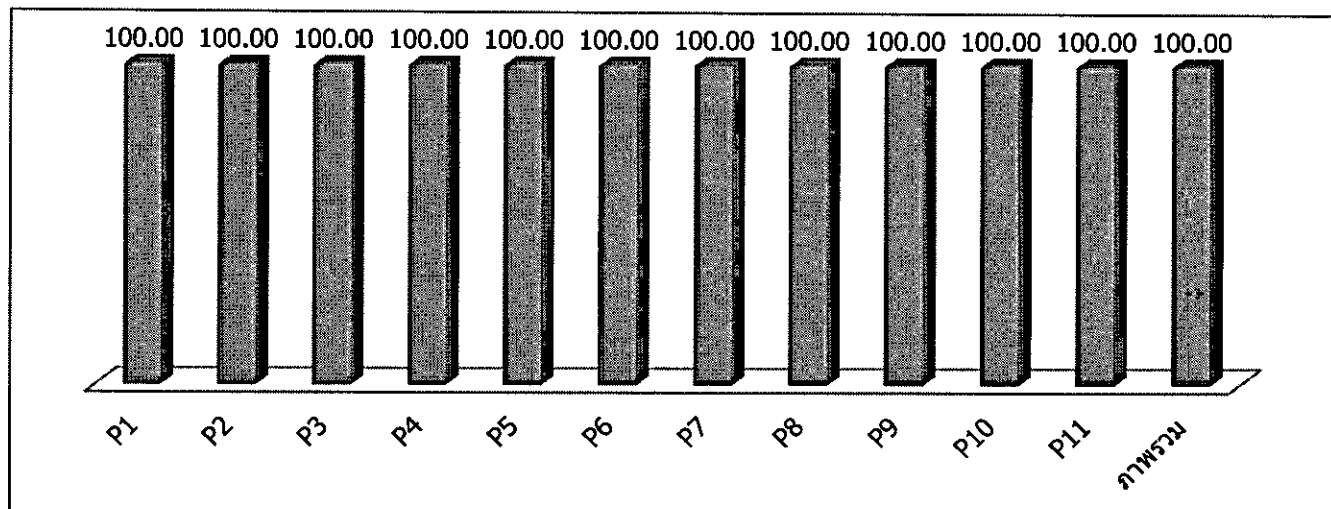
แผนกบริการลูกค้า

๑๕๐๓๕

สรุปผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

กฟฟ. : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล

เดือน : มิถุนายน 2559



กระบวนงาน	ผลการดำเนินงาน
P1	100.00
P2	100.00
P3	100.00
P4	100.00
P5	100.00
P6	100.00
P7	100.00
P8	100.00
P9	100.00
P10	100.00
P11	100.00
ภาพรวม	100.00

File Name : มิถุนายน

ผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P1-P11 ประจำปี 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล		มิถุนายน 2559	
กระบวนการงาน	จำนวนงานต่อเดือน		
	งานทั้งหมด	ไม่บรรลุเป้าหมาย	
P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า			
กรณีที่ ๑ รับชำระต่างหน่วยงาน	1104	0	
กรณีที่ ๒ รับชำระนอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่าย	48	0	
P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
กรณีที่ ๑ ไม่พร้อมดำเนินการ	0	0	
กรณีที่ ๒ พร้อมดำเนินการ			
๒.๑ ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย	5	0	
๒.๒ มิเตอร์ชำรุด	22	0	
๒.๓ ถูกงดจ่ายไฟ	0	0	
P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์รายใหม่และไม่ขยายเขต)			
การขอใช้ไฟ	29	0	
P4 บริการด้านมิเตอร์			
ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์	11	0	
ข. กรณีเพิ่มขนาดขนาดมิเตอร์	6	0	
ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์	2	0	
ง. กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	16	0	
P5 ตอบข้อร้องเรียน (มอบ/ผวต. เป็นผู้จำแนกข้อร้องเรียนสำหรับการรายงาน)			
ก. ไฟตก / ไฟดับ / ไฟเกิน	0	0	
ข. การให้บริการ	0	0	
ค. พฤติกรรมของพนักงาน	0	0	
ง. ไม่มีไฟฟ้าใช้	0	0	
จ. จดหน่วย / พิมพ์บิล	0	0	
ฉ. อื่นๆ	0	0	
P6 ดับไฟลวงหน้า (แบบมีแผน)			
ก. ตามแผนของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ผปบ. ระบุจำนวนงาน)	0	0	
ข. ตามแผนของแผนกมิเตอร์	0	0	
ค. ตามแผนของแผนกก่อสร้าง	1	0	
P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า			
ก. กรณีจดหน่วยได้	40,990	0	
ข. กรณีประมวลผลบิลไม่ได้			
๑. สาเหตุจากแผนกมิเตอร์	41	0	
๒. สาเหตุจากแผนกบริการลูกค้า	2	0	
P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า			
ก. กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง	30	0	
ข. กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย	921	0	

ผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการงาน P1-P11 ประจำปี 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล	มิถุนายน 2559	
	จำนวนงานต่อเดือน	
	งานทั้งหมด	ไม่บรรลุเป้าหมาย
P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน (ผบค. แยกประเภทคำร้องสำหรับการรายงาน)		
ก. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน	12	0
ข. กรณีเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน	0	0
P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		
การจ่ายคืนหลักประกันฯ	30	0
P11 บำรุงรักษา		
ก. ตามแผนงาน Patrol System	14	0
ข. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี	3	0
ค. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	5	0
ง. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	0	0

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล		มิถุนายน 2559	
P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		งานทั้งหมด	% ของงานที่บรรลุ
กรณีที่ ๑ รับชำระต่างหน่วยงาน		1104	100.00
กรณีที่ ๒ รับชำระนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน		48	100.00
		100.00	
P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
กรณีที่ ๑ ไม่พร้อมดำเนินการ		0	100.00
กรณีที่ ๒ พร้อมดำเนินการ			
๒.๑ ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย		5	100.00
๒.๒ มิเตอร์ชำรุด		22	100.00
๒.๓ ถูกงัดจ่ายไฟ		0	100.00
		100.00	
P3 ขอใช้ไฟฟ้า(ขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์)			
การขอใช้ไฟ		29	100.00
		100.00	
P4 บริการด้านมิเตอร์			
ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์		11	100.00
ข. กรณีเพิ่มลดขนาดมิเตอร์		6	100.00
ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์		2	100.00
ง. กรณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์		16	100.00
		100.00	
P5 ตอบข้อร้องเรียน			
ก. ไฟตก / ไฟดับ / ไฟเกิน		0	100.00
ข. การให้บริการ		0	100.00
ค. พฤติกรรมของพนักงาน		0	100.00
ง. ไม่มีไฟฟ้าใช้		0	100.00
จ. จัดหน่วย / พิมพ์บิล		0	100.00
ฉ. อื่นๆ		0	100.00
		100.00	
P6 คับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)			
ก. ตามแผนของแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา		0	100.00
ข. ตามแผนของแผนกมิเตอร์		0	100.00
ค. ตามแผนของแผนกก่อสร้าง		1	100.00
		100.00	
P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า			
ก. กรณีจดหน่วยได้		40,990	100.00
ข. กรณีประมวลผลบิลไม่ได้			
๑. สาเหตุจากแผนกมิเตอร์		41	100.00
๒. สาเหตุจากแผนกบริการลูกค้า		2	100.00
		100.00	

การประเมินผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนการ P1-P11 ประจำปี 2557

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล	มิถุนายน 2559	
P8 การจัดหาหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า	งานทั้งหมด	% ของงานที่บรรลุ
ก. กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง (รายใหญ่+สับมิเตอร์)	30	100.00
ข. กรณีจ้างตัวแทนจัดหาหน่วย	921	100.00
	100.00	
P9 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน		
ก. กรณีโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	12	100.00
ข. กรณีเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	0	100.00
	100.00	
P10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		
การจ่ายเงินหลักประกันฯ	30	100.00
	100.00	
P11 บำรุงรักษา		
ก. ตามแผนงาน Patrol System	14	100.00
ข. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี	3	100.00
ค. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	5	100.00
ง. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	0	100.00
	100.00	