

# รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประปาฯ ประจำเดือนฯ ตามมาตราพันธ์ 2558

ขอขอบคุณงาน... กพอ. หลังสวน. และ กพท. ในสังกัด.

## ด้านการตลาด

**แผนงานหลัก** พัฒนาฐานะบัญชีการผู้ใช้ไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาภาระให้บริการสู่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการลดปริมาณการหัก กพช. ผ่านการติดตามและประเมินผลด้วยการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า	
		ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า	เป้าหมาย ต่อเดือน ถูกต้องต่อ 2558		
2.1.1.1 การลดเร็วของลักษณะไฟฟ้าส่วนตัวเพื่อป้องกันความชำรุดเสียหาย (Predicted Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการไฟฟ้าคงที่ 300 kVA ขึ้นไป	การดำเนินการดังนี้	100%	เป้าหมาย
การรับซื้อไฟฟ้า	- แจ้งข้อตกลงไฟฟ้าส่วนตัว - ไม่ต้องยกเว้น 3 วัน (ราย)	5	เป้าหมาย
การปฏิบัติงาน	- แจ้งข้อตกลงไฟฟ้าส่วนตัว นัดหมายว่า 3 วัน (ราย) - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ (ราย)	100%	เป้าหมาย
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่ระบุไว้ (ราย)		

# รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจําเดือน (งบประมาณ 2558)

ประจำหน่วยงาน... กพอ. หลังสวน. และ กพฟ. ในสังกัด.

หน้า 2/10

## ด้านการผลิต

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

### แผนงานย่อย

2. แผนงานรักษาภาระไฟฟ้าที่ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 ประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในภาคดำเนินงาน ท่า พย. ผู้管งานที่ปรับเปลี่ยนผลลัพธ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
2.1.1.2 กำเนิดไฟฟ้าจากพลังงาน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า เขตเทศบาลห้วยขี้นตุ๊ดสานหาดรวมที่ติดต่อ หมู่บ้านชุมชนมาตรฐานน้ำตก 300 kVA ขึ้นไป	100%	เดือน กุมภาพันธ์ 2558	เป้าหมายปัจจุบัน

### ยกระดับ กระบวนการเชิงคุณภาพ

- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าด้วย ภายนอก 24 ชม. (ราย)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าด้วย เก็บ 24 ชม. (ราย)

3

รายงานผลการประเมินการประชุมประจำเดือน ก. ภาคพื้นดิน 2558

หน้า 3/10

ขอเชิญชวน... กพอ. หลังสวน. แล้ว กพพ. ไม้สักก่อ.

ผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการผู้รับผิดชอบ

2. แผนงานรัฐบาลภาครัฐที่ได้แก่ผู้รับผิดชอบ

2.1 งานประจำปีตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุกๆ กษา. ผ่านตามที่ระบุไว้ในแผนภูมิ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เป้าหมายปัจจุบัน
		เดือน กุมภาพันธ์ 2558	ผลการดำเนินงาน	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบให้บริการที่ดีที่สุด				
(นับตั้งแต่วันที่ผู้รับผิดชอบเริ่มมีผล)				
เป้าหมายตามเงื่อนไขคุณภาพ (กัน) กรณีมีคะแนน สำหรับผู้รับผิดชอบ				
2.1.2.1 ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบต้องมีผลการบริการตามที่กำหนดไว้ในเดือน กุมภาพันธ์ 2558				
2.1.2.1.1 ผู้รับผิดชอบต้องติดตั้งวินิจฉัยเครื่องมือที่ได้รับ 30 เมตร 3 เทศ				
- เอกสาร	100%			
ภาษาไทย 2 วันทำการ (ราย) เงิน 2 วันทำการ (ราย)	35			
- เอกสาร	258			
ภาษาไทย 5 วันทำการ (ราย) เงิน 5 วันทำการ (ราย)				

๑๘ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำปี “มหាផันธ์” ๒๕๕๘

๔๗ หน่วยงาน... กพจ. หลังสวน. และ กพจ. ในสังกัด.

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้เพื่อพัฒนา

แผนงานย่อย 2. แผนงานวิเคราะห์ให้มีการซื้อไปผู้ใช้เพื่อ

2.1 งานประกันคุณภาพบริการให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อ ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ที่ ก กพจ. ดำเนินการที่ตรวจสอบผลดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ( Guaranteed Standards of Performance )

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เป้าหมาย
		เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	
2.1.2.1.2 ผู้ดูแลศูนย์ติดตั้งฯ นำติดตั้งฯ 30 เมตร 3 เพชร	100%		- กพจ. ประเมินต่อวิเคราะห์ 30 เมตร 3 เพชร	
- เอกชน				
ภาคใน 2 วันทำการ ( ราย )				
ภาค 2 วันทำการ ( ราย )				
- นักลงทุนเมือง				
ภาคใน 5 วันทำการ ( ราย )	100%	4		
ภาค 5 วันทำการ ( ราย )				
2.1.2.2 ระบบเบนซูลู(22/33 เครื่อง)				
2.1.2.2.1 ผู้ดูแลศูนย์ติดตั้งฯ นำติดตั้งฯ ใหม่และซ่อมกัน "ไม่เกิน 250 เครื่อง"	100%	3		
ภาคใน 35 วันทำการ ( ราย )				
ภาค 35 วันทำการ ( ราย )				

ผู้รับผิดชอบ ผู้ดูแลศูนย์ติดตั้งฯ กพจ. หลังสวน

หน้า 4/10

C

C

ฐานงานฯ ตั้งฐานคุณภาพบริการฯ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2558

ขอเชิญชวน... กพอ. หลังสวน. แล้ว กพพ. ในสังกัด.

ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

ดำเนินการด้วย

พัฒนาคุณภาพบริการฯ ให้เป็นที่พึงพอใจ

และสามารถรักษาค่าใช้จ่ายได้ตามที่กำหนดไว้

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลดำเนินการประจำเดือน กุมภาพันธ์ ให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ( Guaranteed Standards of Performance )

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ผู้ทดสอบ
		ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
2.1.2.2 ผู้ดูแลเพื่อเพิ่มความต้องการของผู้ใช้บริการ	100%	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
เก็บเงิน 250 เส้นดูด เมตร ไม่ถึง 2,000 เมตร				
ภาระใบอนุญาต 55 วันทำการ ( ราย )				
เก็บ 55 วันทำการ ( ราย )				
2.1.3 ลดระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
2.1.3.1 การโอนรื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหักภาษีอากรเบ็ดเตล็ด	100%	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
待ちเวลา處理กันการโอนรื้อไฟฟ้า				
ภายใน 15 วันทำการ ( ราย )	7	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
เก็บ 15 วันทำการ ( ราย )				
2.1.3.2 ภาครัฐยศค่าไฟฟ้าและหักภาษีไฟฟ้า	100%	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
ภายใน 3 สัปดาห์ ( ราย )	2	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	ติดอันดับมาตรฐานเดียวกัน	
เก็บ 3 สัปดาห์ ( ราย )				

# รายงานคุณภาพบริการฯประจำเดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

ขอเชิญชวน... กพช. หลังสวน.และ กพพ. ในสังกัด.

หน้า ๖/๑๐

## ด้านการตลาด

**แม่เมืองหลัก** พัฒนาและประเมินค่าให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่ตั้งไว้

**แม่เมืองรอง** 2. แผนงานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพที่ตั้งไว้

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในภารกิจดำเนินการ ทุก กพช. ผ่านมาโดยไม่มีผลลัพธ์ด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ ( Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เป้าหมายไปสู่ระดับ
		เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘	เดือน พฤษภาคม ๒๕๕๘	
2.1.3.3 การตรวจสอบเบื้องต้นของเรียบเรียง เกี่ยวกับประชุมด้วย แม่เมืองที่ไม่พึง แล้วไฟฟ้ากรุงเทพฯ	100%			
- พม่าไม่พึงไฟฟ้า ภาระไม่ 5 วันทำการ (ราย)				
- พม่าไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.4 การตรวจสอบเบื้องต้นของเรียบเรียงภาระตาม เครื่องจักรหน้างานไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินตามไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสูตรไฟฟ้าติดต่อสู้ไฟฟ้า				
ภาระไม่ 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบสูตรไฟฟ้าติดต่อสู้ไฟฟ้า				
เก็บ 5 วันทำการ (ราย)				

# รายงานคุณภาพการประกันคุณภาพ ภาคี 2558

หน้า 7/10

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาธุรกิจเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาคุณภาพให้เกิดมาตรฐานสากล

2.1 ประเมินคุณภาพให้เกิดมาตรฐานสากล (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ภาค กพช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ (Guaranteed Standards of Performance)

ภารกิจของงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระบุมาตรฐานค่าคุณภาพที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานสากล (คุณภาพที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานสากล)	เดือน กุมภาพันธ์ 2558		
(นับตัวเลขจำนวนผู้ใช้เพื่อคำนวณเงินและประเมินค่าตามเงื่อนไขครุภัณฑ์)			
2.1.4.1 ผู้ใช้เพื่อประเมิน			
- เขตเชียงใหม่			
รายได้ 1. วัสดุทั่วไป (ราย)	100%	1,470	
กิจ 1 วัสดุทั่วไป (ราย)			
- น้ำยาฆ่าแมลง			
รายได้ 3 วัสดุทั่วไป (ราย)	100%	2,030	
กิจ 3 วัสดุทั่วไป (ราย)			
2.1.4.2 ผู้ใช้เพื่อประเมิน			
รายได้ 2 วัสดุทั่วไป (ราย)	100%		
กิจ 2 วัสดุทั่วไป (ราย)			

# รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประชาชนตามมาตราฐานฯ

หน้า 8/10

ขอเชิญชวน... กพอ. หลังสวน..และ กพท. ในสังกัด

## ด้านการตลาด

**ผลิตภัณฑ์** พืชชนิดต่างๆ เช่น ผัก ผลไม้ ฯลฯ

**ผู้คนงานชั่วคราว** 2. ผู้คนงานชั่วคราวที่ได้แก้ไขเพิ่มเติม

2.2 ประเมินคุณภาพมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ประเมินในภาคต่อเนื่อง กท. ทุก กพช. ผ่านการที่ประเมินผลต้านมาตรฐานให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน กุมภาพันธ์ 2558	เดือน กุมภาพันธ์ 2558	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าด้วยช่องทาง น้ำจากแหล่งที่ตัวรับและออก เก็บเงิน กรณีบุกเบิก	ไม่ต่ำกว่า 90%	ไม่ต่ำกว่า 90%	ไม่ต่ำกว่า 78	- สามารถจ่ายไฟด้วยช่องทาง น้ำจากแหล่งที่ตัวรับและออก เก็บเงิน กรณีบุกเบิก 4 ช.ม. (ครึ่ง)
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียบเรียงเรื่อยๆ ตลอด 6 เดือน)	ไม่ต่ำกว่า 80%	ไม่ต่ำกว่า 80%	ไม่ต่ำกว่า 78	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียบเรียงเรื่อยๆ ตลอด 6 เดือน) (เรื่อง)

# รายงาน ตัวสรุปผลการประเมินตามมาตราค่าทั่วไป ภูมิภาค ไนซ์ 2558

ของหน่วยงาน...กพช. หลังส่วน...และ กพพ. ในสังกัด

หน้า 9/10

## ด้านการตลาด

**แผนงานหลัก** พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานรักษาคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล (Overall Standards)

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพตามมาตรฐานสากล (Overall Standards)

เป้าหมายในการติดตามการ ทุก กพช. ผ่านการติดตามมาตรฐานสากลให้เป็นไปตามที่ตั้งไว้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 25%	เดือน กุมภาพันธ์ 2558	" คาดประมาณเฉลี่ยหน่วย 100 % "
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้า 2 เดือน ไม่เกิน 25%			
- จำนวนค่าหักรายไฟฟ้าต่อเดือน 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้า 2 เดือน (ราย)			
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกวัน	100%		
- จำนวนค่าหักรายไฟฟ้าต่อเดือน (ราย)	73,644		
2.2.4 จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าโดยละเอียด	ไม่น้อยกว่า 90%		
ไม่น้อยกว่า 90%			
- จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าโดยรวม (ราย)	73,644		
- จำนวนเงินเบ็ดเตล็ดค่าไฟฟ้าที่หัก (ราย)			

สำหรับการประเมินค่าฯ ของหน่วยงานฯ

# รายงานมาตราฐานคุณภาพการประชุมฯ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2558

ของหน่วยงาน...กพอ.หลังสวน.และ กพพ.ในสังกัด

หน้า 10/10

## ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์

**แผนงานหลัก** พัฒนาครรภ์ปริมาณผู้เข้าพื้นที่ฯ

**แผนงานย่อย** 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการด้านผู้เข้าพื้นที่ฯ

2.2 งานยังคงตั้งมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กพฯ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ตามโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค	
			เดือน กุมภาพันธ์ 2558	เดือน กุมภาพันธ์ 2558
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้เข้าพื้นที่ฯ หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	2	สามารถติดต่อคืน 답변ผู้เข้าพื้นที่ฯ ภายใน 30 วันหลังจากได้รับคำร้อง ติดต่อคืน 답변ผู้เข้าพื้นที่ฯ	ไม่สามารถติดต่อคืน 답변ผู้เข้าพื้นที่ฯ ภายใน 30 วันหลังจากได้รับคำร้อง (เรื่อง) ไม่มากกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)