การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ลี้ ถึง กบล.(น๑)
เลขที่ น.๑ลี้(บต.) ๔๓๘/๒๕๖๐ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี ๒๕๖๐ ประจำเดือน ก.พ.๒๕๖๐

เรียน อก.บล.(น๑)

ตามหนังสือ ฝวธ. เลขที่ ฝวธ.(ภ๑) ๗๓/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ อ้างถึงหนังสือ กรธ. เลขที่ กรธ.๑๒๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ ก.พ. ๒๕๕๙ การรายงานผลการดำเนินงานตามร่างตัวชี้วัดมุมมอง SEPA ประจำปี ข้อ ๒.๙ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของการไฟฟ้า ชั้น ๑-๓ โดยมี สรก.(ย) และ สรก.(ภ๑-ภ๔) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยข้อเท็จจริงที่ ๓.๑ ฝวธ.(ภ๑-ภ๔) ทำหน้าที่รวบรวมผลการดำเนินงานจาก กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส.ในสังกัด ส่งให้ กรธ.ฝพธ. ภายในวันที่ ๒๐ ของเดือนถัดไป และ กฟข. ส่งให้ ฝวธ.(ภ๑-ภ๔) ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป และ กฟส. ส่งให้ กฟข. ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป นั้น

กฟส.อ.ลี้ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ปี๒๕๖๐ ประจำเดือน ก.พ.๒๕๖๐ โดยวางไฟล์ไว้ที่ http://๑๗๒.๑๗.๑.๓๘/intran๑ --> หน่วยงาน/FTP --> Link รับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กฟน.๑ (FTP) --> ฝวบ. --> กบล. --> ประจำกอง --> SQA --> SLA --> กฟส. --> รายงานผลการดำเนินงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป พร้อมนี้ได้แนบ “ผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P๑-P๑๑” มาด้วยแล้ว จำนวน ๒ แผ่น

(นายพุทธิชาติ ศิริรักษ์)
ผจก.กฟส.อ.ลี้

นายชัยยศ กระแสร์คุปต์
ทผ.บต.กฟส.อ.ลี้ ๑๖ มี.ค. ๖๐
แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร ๐๕๓-๙๗๙๕๘๙ ดาวเทียม ๑๗๐๑๓

ผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการกระบวนงาน P1-P11 กฟส.อ.ลี้

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2560

กระบวนงาน	จำนวนงานต่อเดือน		สาเหตุที่ไม่บรรลุเป้าหมาย
	งานทั้งหมด	ไม่บรรลุเป้าหมาย	
P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า			
กรณีที่ ๑ รับชำระต่างหน่วยงาน	57	0	
กรณีที่ ๒ รับชำระนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่าย	1	0	
P2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
กรณีที่ ๑ ไม่พร้อมดำเนินการ	8	0	
...ที่ ๒ พร้อมดำเนินการ			
๒.๑ ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันในระบบจำหน่าย	8	0	
๒.๒ มิเตอร์ชำรุด	0	0	
๒.๓ ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	0	0	
P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำรายใหม่)			
การติดตั้งมิเตอร์	27	0	
P4 บริการด้านมิเตอร์			
ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์	55	0	
ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาดมิเตอร์	5	0	
ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์	0	0	
ง. ...ณีขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	3	0	
P5 ตอบข้อร้องเรียน			
ก. คุณภาพไฟฟ้า	0	0	
ข. การให้บริการ	0	0	
ค. พฤติกรรมพนักงาน	0	0	
ง. การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า	0	0	
จ. การถูกงดจ่ายกรพแสไฟฟ้า	0	0	
ฉ. อื่นๆ เช่น ไม่มีไฟฟ้าใช้ ไม่สะดวกสบาย	0	0	
P6 ดับไฟล่วงหน้า (แบบมีแผน)			
ก. ตามแผนของแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ	0	0	
ข. ตามแผนของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด	0	0	

กระบวนงาน	จำนวนงานต่อเดือน		สาเหตุที่ไม่บรรลุเป้าหมาย
	งานทั้งหมด	ไม่บรรลุเป้าหมาย	
P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า			
ก. กรณีจดหน่วยได้	3859	0	
ข. กรณีจดหน่วยไม่ได้	25	0	
P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า			
ก. กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง	56	0	
ข. กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย	11562	0	
P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			
ก. กรณีโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0	0	
ข. กรณีเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	0	0	
P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
การจ่ายคืนหลักประกันฯ	3	0	
P11 การบำรุงรักษา			
ก. ตามแผนงาน Patrol System	28	0	
ข. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี	4	0	
ค. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง /แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	14	0	
ง. แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	0	0	