ส่งผ่าน INFOMA
วันที่ 3 ก.พ. 2560 เวลา 15.19

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ขลุง ถึง กบล.ก.๒

เลขที่ ก.๒ ขล.(บต.)๒๙๖/๒๕๖๐ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ขลุง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจิระศักดิ์ มาศกสิน)

ผจก.กฟส.อ.ขลุง

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๓๙-๔๔๓๑๐๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๒.๑.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉินการแจ้งไฟดับ	๑๐๐%	๑๐๐%	
-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)		-	
-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)		-	
การปฏิบัติงาน			
-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
-ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		-	
๒.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม.(ราย)		-	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม.(ราย)		-	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.(ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๒ ระยะเวลาที่ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๑.๒.๑ ระบบแรงต่ำ(๓๘๐/๒๓๐โวลท์)			
๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
-เขตเมือง			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายในวันทำการที่ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
-นอกเขตเมือง		-	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายในวันทำการที่ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			
๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
-เขตเมือง			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
-นอกเขตเมือง			
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒/๓ เควี)		-	
๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒๕ วันทำการ(ราย)		-	
ภายใน ๒๖-๓๕ วันทำการ(ราย)		-	
๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๔๐ วันทำการ(ราย)		-	
ภายใน ๔๑-๕๕ วันทำการ(ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ(ราย)		-	
๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการสับเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	
-การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน ๑๐ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
-การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน ๗ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ(ราย) เกิน ๓ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๙ ๑๒	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ -พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย) -พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% - -	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า -ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)		๑๐๐%	
๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
-เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ(ราย)		๔	
เกิน ๑ วันทำการ(ราย)		-	
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ(ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ ๓(ราย)		-	
เกิน ๓ วันทำการ(ราย)		-	
๒.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ(ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ ๒(ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ(ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.ม.(ครั้ง)		-	
-จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ช.ม. แต่ไม่เกิน ๔ ช.ม.(ครั้ง)		-	
-จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม.(ครั้ง)		-	
๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
-ภายใน ๓ เดือน(เรื่อง)		-	
-เกิน ๓ เดือนแต่ไม่เกิน ๖ เดือน(เรื่อง)		-	
-เกินกว่า ๖ เดือน(เรื่อง)		-	
๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่เกิน ๒๕%		
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือนไม่เกินร้อยละ ๒๕		-	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน(ราย)		-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)			
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)			
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ขลุง.....

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standerds of Perfomance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินงาน</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standerds of Perfomance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		๒๔,๑๕๗	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		๒๔,๑๕๗	
๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	
-ตอบคำถามผู้ขอใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)			