

ส่วนที่ ๑ หน้าที่ ๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน..กฟส.อ.คลองใหญ่.. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒.แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards Of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑.ด้านการจดหน่วย แฉ่งหนี้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐%	
-สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐%	
-สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟในแต่ละเดือน			
๒.ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.)ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐%	--	
(๒.)สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ ภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	--	
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร			
(๑.)ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐%	--	
(๒.)สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียน มา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐%	--	
กรณีทางโทรศัพท์(Call Center)			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %	--	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน..กฟส.อ.คลองใหญ่.. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ**แผนงานย่อย** ๒.แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards Of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานล่วงหน้า (๑.)อย่างน้อย ๓ วันทำการ (มี ๑ ครั้ง) (๒.)ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้(มี ๑ ครั้ง) (๓.)โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (๔.)ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง (๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า กรณีจากไฟฟ้าดับ (๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % ร้อยละ๑๐๐ %	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% -- -- --	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน..กฟส.อ.คลองใหญ่.. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ**แผนงานย่อย** ๒.แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards Of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๔.ด้านระยะเวลาการให้บริการ ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.)ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐แอมป์แอมป์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐แอมป์แอมป์ ๓ เฟส ขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% -- --	
๔.๒ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑.) กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) (๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ(ราย) (๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐% ร้อยละ ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% --	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน ...กฟส.อ.คลองใหญ่...ประจำเดือน กุมภาพันธ์

ด้านการไฟฟ้า

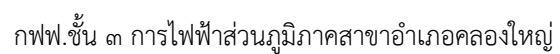
แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

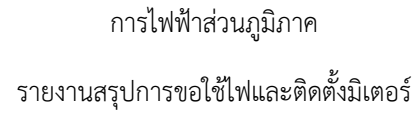
แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน

[illegible]

[illegible]



กฟฟ.ชั้น ๓ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

[illegible]

