



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ตรข. ถึง กบอ.ภ.(๒)
เลขที่ ก.๒.ตรข.(ปบ) ๕๒๑/๒๕๕๙ วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ม.ค. - มี.ค. ๒๕๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อก.บส.(ก.๒)

กฟอ.ตรข. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟและ บริการทั่วไป ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมาด้วยบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุพจน์ ทิมหา)

ผชน.๘ รักษาการแทน ผจก.กฟอ.ศรีราชา

๕๘ ส.ย. ๒๕๕๙

๙/๔/๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๕ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.ศรีราชา....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๕

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๑. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๑.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก.กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและ การจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง			
๒.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)			
การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า			
(๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือ วิทยู หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียงหรือ ปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
๒.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง			
กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง			
(๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า			
กรณีจากไฟฟ้าดับ			
(๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.ศรีราชา....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๑. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๑.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและ การจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง			
๒.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)			
การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า			
(๕.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๖.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๗.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือ วิทยู หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียงหรือ ปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๘.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
๒.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง			
<u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u>			
(๓.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า			
<u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u>			
(๔.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากไฟส่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.ศรีราชา....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๑. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๑.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานและ การจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง			
๒.๑ การแจ้งไฟดับล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)			
การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า			
(๙.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๑๐.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกิน ระยะเวลาที่แจ้งไว้	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๑๑.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือ วิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือ ปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย	ร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
(๑๒.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ %	๑๐๐ %	
๒.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง			
<u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u>			
(๕.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า			
<u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u>	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๖.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากไฟล่งผลิตไฟฟ้า		๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
 ของหน่วยงาน.....กฟอ.ศรีราชา...ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนการหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑. ด้านการจัดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐ %	
- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %		
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมาภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้องกรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วัน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟอ.ศรีราชา...ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนการหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑. ด้านการจัดหน่วย แจกหนี้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ %	๑๐๐ %	
- สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %	๑๐๐ %	
- สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %		
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
กรณีเป็นสายลักษณะอักษร			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐ %		
กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาท	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.ศรีราชา...ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนการหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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