



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ต.อ.ล.อ.

ถึง กบล.ต.ต.

เลขที่ ๗.๒ อส.(บต.) ๑๗๔/๘๙๖

วันที่ -๕ เม.ย. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟส.ต.อ.ล.อ ขอนำส่งรายงานผลดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
มีนาคม ๒๕๖๔ มาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพวย คงทรัพย์)
ผู้อำนวยการ

-๕ เม.ย. ๒๕๖๔

ราชงานพัฒนาฯ ดำเนินการตามมาตรการด้านการแพทย์ทางชุมชนที่มีประสิทธิภาพ

กราฟฟิคส์และวิชาชีพทางการศึกษา เล่ม 2 ประชุมวิชาชีพ ประจำปี 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายการตัวบินงาน	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมายปัจจุบัน
	ว.ส.	ก.พ.	ภ.ค.	โตรมาส 1		
2.1 จำนวนรถจราจรไฟฟ้าศูนย์ไดร์บล็อก 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าศูนย์ไดร์บล็อก 90% แล้วจะถูก ^{จัด} ยกเว้น กรณีอุบัติเหตุ	ไม่เกินงวด 90%	100%	100%	100%%	
- สำรองรถจราจรไฟฟ้าศูนย์ไดร์บล็อก 4 ช.ร. (ครึ่ง)	
- จ่ายไฟฟ้าศูนย์ไดร์บล็อก 4 ช.ร. (ครึ่ง)	133	85	128	
2.2 สามารถยกไฟฟ้าศูนย์ไดร์บล็อก เรือนในเรื่องแรงดึงต้นไฟฟ้า ให้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องขอรับหนี้เป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่ต้องมากกว่า 95%	-	-	-%	
- ซ่อมแซมไฟฟ้าห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	
ภายใน 4 เดือน (เร็วๆ)	-	-	-	-	
- แก้ไขไฟฟ้าห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	
เดือนต่อๆ 4 เดือน (เร็วๆ)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการแขวง กพภ.

ทำให้ผู้ล่วงมาดูภาคภาษาต่ำลง แต่ 2 ปีจะดำเนินไป ไม่ต้อง 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงสร้าง	เป้าหมาย	ผู้ตรวจสอบ					เป้าหมาย
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เมษายน	พ.ค.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าติดต่อ	ไม่ต้องมากกว่า 98%%%%%%	1281
2.3.1 ผู้ให้ไฟไม่ขาดตามกำหนดเวลาอย่างต่อเนื่อง							
มาตรฐาน							
- จำนวนไฟฟ้าติดต่อที่ใช้เชิงพาณิชย์ (ราย)							
- จำนวนไฟฟ้าติดต่อที่ใช้เชิงพาณิชย์ทั้งหมด (ราย)							
2.3.2 ผู้ให้ไฟไม่ขาดร่องรอย ขาดต่อicon ทุกอย่าง	100%%%%%%	30204
มาตรฐาน							
- จำนวนไฟฟ้าติดต่อที่ขาดร่องรอย (ราย)							
- จำนวนไฟฟ้าติดต่อที่ขาดร่องรอยทั้งหมด (ราย)							
2.4 จัดส่งไปเมืองที่ต่อไปในเมืองต่อไปเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%%%%%%	30147
มาตรฐาน							
- ค่าต่อเดือนที่ต้องให้ไฟฟ้าติดต่อ (ราย)							
- จำนวนไฟฟ้าติดต่อที่ต้องให้ไฟฟ้าติดต่อ (ราย)							
		31428
		31504

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพธุรกิจของ กพภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาลับลุงดง เนื่อ 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ต้องเข้าร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%%%%%	- ศักยภาพของบุคลากรที่สามารถรับภาระเพิ่มมากขึ้น - ภาระใน 30 วันทำการ (เดือน)
- ศักยภาพของบุคลากรที่ได้เพิ่ม - ภาระใน 30 วันทำการ (เดือน)				12	
2.6 ต้องเข้าร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าห่างไกลที่สุดที่ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	- ความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี - ภาระใน 10 นาที
- ศักยภาพของบุคลากรที่ได้เพิ่ม - ภาระใน 10 นาที	-	
เติมเวลา 10 นาที	

ฐานะงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การให้บริการด้านภูมิภาคสาขาสำนักงานเขต 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการด้านไฟฟ้ารับประทานบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานให้บริการ	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมาย
	ม.ร.	ก.ร.	ส.ร.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การเด้งของไฟฟ้าลูกบ้านเพื่อภัยต้องการตามแผน (Planned Outage) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องเด้งไฟฟ้าในช่วงเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 300 KVA ต่อครั้ง						
ยานพาหนะ กรณีฉุกเฉิน						
การเด้งไฟฟ้า						
- เมืองเชียงใหม่ 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%%	
- เมืองเชียงใหม่ 3 วัน (ราย)	20	30	10		
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันท่วงทinge (ราย)	100%	100%	100%	100%%	
- ดำเนินการปฏิบัติงานทันท่วงทinge อย่างรวดเร็ว	20	30	10		
คุณภาพ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชุดสอง กพภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดำเนินการต่อเนื่อง 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการด้านการไฟฟ้ารัฐปะกงน้ำเข้มแข็ง (Guaranteed Standards of Performance)³

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้น 3 กพก.

การให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าสู่ความสำเร็จ เช็ค 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าสู่ความสำเร็จ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
3.2 จัด弄得เวลาพั้นที่ให้บริการอย่างน้อย 95% (นับตัวจากวันที่เข้ามาใช้บริการ) ปฏิบัติตามเงื่อนไขค่าธรรมเนียม (ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด)			ได้มาตรฐาน 3
3.2.1 ต้องได้เพื่อให้ผู้คนตื่นตัวและรับรู้ในเชิงบวก			
30 เมมเบอร์ 3 พลศ			
- คาดผล			
ภาคใน 2 วันทำการ (ภายใน 2 วันทำการ)	100%%%
กิน 2 วันทำการ (ภายใน 2 วันทำการ)	
- คาดผล			
ภาคใน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)	100%%%
กิน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)	

คุณภาพตามมาตรฐานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าด้วยมาตรฐานคุณภาพ
มาตรฐาน 3 ประจำเดือน มิถุนายน 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานบริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้ดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ
		ม.ส.	ก.พ.	ปี.ศ.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ให้บริการดูแลเด็กและเยาวชนในครอบครัว						
30 เดือน 3 เด็ก						
- เด็กติดเชื้อ						
ภาคที่ 2 รัฐพัฒนา (ภาค)	100%%%%%	
เดือน 2 รัฐพัฒนา (ภาค)		
- นักเรียนติดเชื้อ						
ภาคที่ 5 รัฐพัฒนา (ภาค)	100%%%%%	
เดือน 5 รัฐพัฒนา (ภาค)		
3.2.2 ระบบประกันคุณภาพ(22/33 เครื่อง)						
3.2.2.1 ผู้ดูแลเด็กและเยาวชนในครอบครัว 250 เครื่อง						
ภาคที่ 35 รัฐพัฒนา (ภาค)	100%%	
เดือน 35 รัฐพัฒนา (ภาค)		
3.2.2.2 ผู้ดูแลเด็กและเยาวชนในครอบครัว 250 เครื่อง						
แม่ลูกเดือน 2,000 เครื่อง						
ภาคที่ 55 รัฐพัฒนา (ภาค)	100%%	
เดือน 55 รัฐพัฒนา (ภาค)		

ร้ายแรงผิดการบริโภคในมนต์ตามมาศธารศานศูนย์ภาพบริการชุมชน กพก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาต่ำบลังคลอง เพชร 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการพัฒนาเพื่อการประเมินคุณภาพ (Guaranteed Standards of Performance)

รายการ	เป้าหมาย	ม.ร.	ก.พ.	ม.อ.	โทรศัพท์
					บัญชีรายรับ
3.3 ห้วยน้ำตกตามสูตรที่ผู้ให้ไฟฟ้าบริษัทฯ หรือ รัฐวิสาหกิจ					
3.3.1 กำไรเบ็ดเตล็ดที่ผู้ให้ไฟฟ้าบริษัทฯ หรือ รัฐวิสาหกิจมาใช้ประโยชน์	100%%%%%
ภาคใน 15 วันทำการ (ราย) เดือน 15 วันทำการ (ราย)		52
3.3.2 การซื้อขายเชิงรายบุคคลที่ผู้ให้ไฟฟ้า ภาคใน 3 วันทำการ (ราย) เดือน 3 วันทำการ (ราย)	100%%%%%
3.3.3 กิจกรรมของห้องเรียนเด็กวันนักเรียน แห่งชาติฯ ประจำปีงบประมาณ - พยากรณ์ไฟฟ้า ภาคใน 5 วันทำการ (ราย) - พยากรณ์ไฟฟ้า เดือน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%%

ପ୍ରକାଶନ କମିଶନ ଅଧୀକାରୀ ପତ୍ର ପରିଚୟ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดำเนินผลิตฯ ชุด 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปเพิ่มขึ้น (Guaranteed Standards of Performance)³

งานที่ครุยงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
ม.ศ.	ก.พ.	ม.ค.	ไตรมาส 3
3.3.4 การติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาที่ได้รับผูกพันค่าไฟฟ้า	100%%%
- ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาที่ได้รับผูกพันค่าไฟฟ้า			
ภาคในปี 5 รัฐสำนัก (กษา)
- ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามที่ได้ระบุไว้ในสัญญาที่ได้รับผูกพันค่าไฟฟ้า			
เดือน 5 รัฐสำนัก (กษา)
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าวิชาชีวะ (ไม่รวมค่าเชื้อเพลิง)	95%
การจ่ายค่าไฟฟ้า			
- ดำเนินการรายปีใน 25 รัฐสำนัก
- ดำเนินการเดือน 25 รัฐสำนัก

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชุด ภาค

การให้บริการที่ก่อให้พัสดุไปรษณีย์หาย (Guaranteed Standards of Performance)³

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก่อให้พัสดุไปรษณีย์หายหาย (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมาย
	ม.ศ.	ก.พ.	ม.ศ.	ไตรมาส 3		
3.4 ลดระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องเริ่มนัดหมายวันเดือน ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ให้บริการ						
- เผาเมือง						
ภาคใน 1 จังหวัดภาค (ภายใน)	100%%%%%%
เดือน 1 วันทำการ (ราย)	
- นครนายกเมือง						
ภาคใน 3 จังหวัดภาค (ภายใน)	100%%%%%%
เดือน 3 วันทำการ (ราย)	
3.4.2 ผู้ให้บริการ						
ภาคใน 2 จังหวัดภาค (ภูแล)	100%%%%%%
เดือน 2 วันทำการ (ราย)	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นดี ภาค

การให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นดี ภาค 2 ประจำเดือน มีนาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้า (Guaranteed Standards of Performance)³

งานสำคัญๆ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					บัญชีรายรับรายจ่าย
		ม.ศ.	ก.พ.	ม.ค.	ไตรมาส 3		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับเพื่อยกเวชคดีคดีอาชญากรรมที่ดำเนินคดีตามที่รับมอบหมายเวลาราชการ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเวลาราชการ สำหรับคดีอาชญากรรมที่ดำเนินคดีตามที่รับมอบหมายเวลาราชการ (ราย)	85%%%%%%%
เป็น 10 วันทำการ (ราย)	