



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

เลขที่ ต.๑ กฟส.อ.บห.(บต.)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.บห.

ถึง ผจก.กฟส.อ.บ้านแหลม

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๓

ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟฟ.นั้น

ผบต.กฟส.อ.บ้านแหลม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ และได้วางไฟล์รายงานไว้ใน <FTP://๑๓๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ./๐๐๑> กล้องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๓ กฟส.บ้านแหลม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายกฤษฎา วงศ์ปรีดี)

ชผ.บต.รักษาการแทน ผผ.บต.

ที่ ต.๑กฟส.อ.บห.(บต.) ๓๒๑๖๔ /๒๕๖๓

เรียน อก.บล.(ต.๑)

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายชนะ แสงจินดา)

ผผ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.บห.

๒ ก.ย. ๒๕๖๓

ส่ง SCAN

วันที่ ๐๓ ก.ย. ๒๕๖๓

ผู้ส่ง ๓๒๑๖๔

ผู้รับ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันและอาคาร.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
	กฟต.อ.บ้านแหลม ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี			109.2-120.7 เควี.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน..... เขต...ต. 1.....ประจำเดือน... สิงหาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...90%	..100%..	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		...4.....	...9.....	...0.....	...0.....	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100...%	...100...%	...100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2563

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...สิงหาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100%	...100...%	100...%	...100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...14,317...	...14,349...	...0.....	...0.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบททั้งหมด (ราย)		...14,317...	...14,349...	...0.....	...0.....	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...244.....	...257...	...0.....	...0.....	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...244.....	...257...	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี2563

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...สิงหาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...1....	...0....	...0....	...0....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0....	...0....	...0....	...0....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		...0....	...0....	...0....	...0....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		...0....	...0....	...0....	...0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100%..	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		...3.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)	100%	...100...%	...100%	...100...%	...100...%	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
ที่แจ้งไว้ (จ่าย)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเอราวัณแหล่งม...เขต.ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี๒๕๖๓ สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...6...	...12...	...0...	...0...	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100..%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...38...	...31...	...0...	...0...	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2563 สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...1...	...1...	...0...	...0...	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองปาน แห่ลม่...เขต.ด.1 ประจำเดือ่น สึงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ด.	ส.ด.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	...100...%	...100...%	100%	
3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...0... ...0...	...0... ...0...	...0... ...0...	...0... ...0...	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100% ...15... ...0...	...100% ...15... ...0...	...100...% ...0... ...0...	100% ...0... ...0...	
3.3.2 การจ่ายคึนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100% ...12... ...0...	...100% ...16... ...0...	...100...% ...0... ...0...	...100% ...0... ...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบตู้รองเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสรีป	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	...	0	...	0	...	0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	...	0	...	0	...	0
3.3.4 การตรวจสอบตู้รองเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...	100	...	100	...
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	...	0	...	0	...	0
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	...	0	...	0	...	0
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...	100	...	100	...
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	...	0	...	0	...	0
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	...	0	...	0	...	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองบ้านหมอลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2563 สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า คืนเงินลูกค้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธนารักษ์)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
 การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	