



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อต.

เลขที่ น.๒ อต.(บค)-๓๓๙๕/๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.อต.

อ้างอิง บันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค.๒๕๕๙

ถึง กฟน.๒

วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๕๙

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙/๒๕๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๙ ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่
สำหรับการให้บริการ โดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มรายงานมาตรฐาน
คุณภาพบริการ

กฟจ.อต. และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
ตุลาคม ๒๕๕๙ แนบรายละเอียดเป็น File Excel พร้อมส่งไฟล์ไว้ใน <ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๕๙/ กฟจ.อต.>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสุชาติ พัฒนบุรี)

ผจก.กฟจ.อต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		22				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		4				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0				ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	... 100...%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		44,861				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		44,861				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	... 100...%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		62,693				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		62,693				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	... 100...%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		107,554				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		107,554				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	%	%	%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 0 ...90...%	0 0%	%	%	
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด)	100%	...100...%	%	%	%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด)	100%	...100...%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100....%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ภายใน 24 ชม.)		1				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ภายใน 24 ชม.)		0				ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	%	%	%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟล.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ากับผู้ใช้น้ำ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	%	%	%	
- เขตเมือง		0				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100...%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง	100%	0				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...100...%	%	%	%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0				

ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	%	%	%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	...100...%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100...%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		32				ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...95...%	%	%	%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		25				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	%	%	%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	...85...%	%	%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0				ไม่มีปัญหาอุปสรรค