



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

To: กฟน.2

จาก กฟจ.อต.

ถึง กฟน.2

เลขที่ น.๒ อต.(บค)- ๑๔๗/๒๕๖๐

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.อต.

อ้างถึง บันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๕ ลว. ๒๕ ม.ค.๒๕๕๕

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๕/๒๕๕๕ ลว. ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๕ ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการ โดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟจ.อต. และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๕ แบนรายละเอียดเป็น File Excel พร้อมส่งไฟล์ไว้ใน <ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๕๕/กฟจ.อต.>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายเสน่ห์ ไรจน์ทองคำ)

รจก.(ท) รักษาการแทน 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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		22	5	23	50	
- 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)		4	5	0	9	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

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	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		44,861	49,589	45,330	139,780	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		44,861	49,589	45,330	139,780	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		62,693	58,546	54,233	175,472	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		62,693	58,546	54,233	175,472	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		107,554	108,135	107,459	323,148	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		107,554	108,135	107,459	323,148	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		107,554	108,135	107,459	323,148	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	100...% 100...% 100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1	0	2	3	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		145	247	151	543	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	2	3	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		32	42	15	89	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้เฟยกเล็กการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...95...%	...95...%	...95...%	...95...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ส่งไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		25	16	9	50	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18	8	5	31	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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