



สแกนเอกสารส่งแล้ว
ต้นฉบับให้ ผ.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๕ ผบส.กฟส.พล.

ถึง กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)

วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

เรียน ผจก.กฟส.พล. ผ่าน ชจก.(ล) รษ. รจก.(ล) กฟส.พล. ผ่าน ทผ.บส.กฟส.พล.

ในการนี้ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๑.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟส. (Guaranteed Standards of Performance) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ประจำ กฟส.พล.รับทราบ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวงศ์กร สัตยวงศ์)

วศก.๕ ผบส.กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.) - ๑๑๐๕ / ๖๘

เรียน รจก.(ท), ชจก.(ล), ทผ.กฟส.พล.(ทุกแผนก)

เพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวชุตินา ทองสุขแก้ว)

ชจก.(ล) รักษาการแทน รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.พล.

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

โทร. ๑๔๐๓๕-๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	99.39%	100.00%	99.73%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72 ก.พ. เมื่อมีข่าวไฟดับจำนวนมาก ประกอบ กับมีพนักงาน EO เพียงคนเดียว และต้อง
			85	165	123	373	
			0	1	0	1	
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			6	2	1	9	
			0	0	0	0	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
			90,272	90,401	90,504	271,177	
			90,272	90,401	90,504	271,177	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			27,868	27,868	27,863	83,599	
			27,868	27,868	27,863	83,599	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			118,140	118,269	118,367	354,776	
			118,140	118,269	118,367	354,776	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			6	2	0	8	
			0	0	0	0	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	2 0 100.00% 1 0	3 0 100.00% 2 0	3 0 100.00% 3 0	8 0 100.00% 6 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100.00% 2 0	100% 3 0	100% 0 0	100% 5 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 7 0	100.00% 22 0	100.00% 10 0	100.00% 39 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
	- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 77 0	100.00% 87 0	100.00% 50 0	100.00% 214 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100.00% 0 0 100.00% 0 0	100.00% 0 0 100.00% 0 0	100.00% 0 0 100.00% 0 0	100.00% 0 0 100.00% 0 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
	3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 3 0	100.00% 3 0	100.00% 1 0	100.00% 7 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
	3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100% 0 0	100% 1 0	100% 1 0	100% 2 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
	3.3.1 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			574	1,697	1,882	4,153	
			0	0	0	0	
		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			0	0	0	0	
			0	0	0	0	