



สแกนเอกสารส่งแล้ว
ฉบับให้ ผ.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๕ ผบส.กฟส.พล.

ถึง กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)

วันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

ในการนี้ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๑.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟส.พล. (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.) - ๑๕๕๗ ๒๘

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

เพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวชุตินา ทองสุขแก้ว)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถัว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)											
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส											
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		7	22	10	39	30			30		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		77	87	50	214	102			102		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส											
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	3	1	7	5			5		ZCSR181
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ											ZCSR181
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	1	1	2	1			1		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน										
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		104	95	119	318	4		4		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		71	105	78	254	43		43		
			0	0	0	0	0		0	0	
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4	2		2		
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0		0		
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0		0		
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0		0		
	3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95										
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2	0	0	2	0		0		
		- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0		0	
		3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)									
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก										
	- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		574	1,697	1,882	4,153	1,126		1,126		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.เมืองพิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด										
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			0	