



สแกนเอกสารส่งแล้ว
ต้นฉบับให้ ผ.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.๖ ผบส.กฟส.พล.

ถึง กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

เรียน ผจก.กฟส.พล. ผ่าน ชจก.(ล) กฟส.พล. ผ่าน หผ.บส.กฟส.พล.

ในการนี้ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๑.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายวงศกร สัตยวงศ์)
วศก.๖ ผบส.กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)-๐๕๗๖ /๘๖
เรียน รจก.(ท), ชจก.(ล), หผ.กฟส.พล.(ทุกแผนก)
เพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นางสาวชุตินา ทองสุขแก้ว)
ชจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.พล.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ. ทั่วประเทศ

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.		ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	99.39%	100.00%	99.73%	99.71%	100.00%	99.28%	99.75%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72 ก.พ. เมื่อมีข่าวให้ดับจำนวนมาก ประกอบกับมีพนักงาน EO เพียงคนเดียว และต้องเม.ย. เนื่องจากย้ายสำนักงานใหม่จาก ถนนธรรมิกรา มาที่ ถนนมิตรภาพ ตำบลสมอแข มี เนื่องจากฝนตกหนักไม่สามารถให้กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทัน สาเหตุจากกรณี
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลักษณะถาวร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง														
	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%													ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ใช้ตัว Call Center การให้ค่าเงินไม่สูง รายงานผล เพราะ กบ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. พิษณุโลก

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.		ไตรมาส 3	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่เกินกว่า 10 นาที														
3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			2	3	3	8	3	10	4	17	3	2		5	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
			1	2	3	6	3	10	4	17	7	2		9	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			2	3	0	5	2	0	0	2	7	5		12	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
			7	22	10	39	30	10	12	52	10	20		30	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
			77	87	50	214	102	75	65	242	92	86		178	
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ. เชียงใหม่

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.		ไตรมาส 3	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	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%	100.00%		100.00%	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	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%	100.00%	100.00%		100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	3	1	7	5	3	3	11	6	7		13	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	1	1	2	1	0	0	1	0	1		1	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน														ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		104	95	119	318	78	98	106	282	101	77		178	
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		100.00%	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		71	105	78	254	43	81	64	188	45	61		106	
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4	2	9	2	13	3	3		6	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก นส.
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		1	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2	0	0	2	0	0	0	0	0	0		0	

[illegible]