



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สแกนเอกสารส่งแล้ว
ต้นฉบับให้ ศ.....

จาก วศก.๖ ผบส.กฟส.พล.

ถึง กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๘

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

ในการนี้ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๑.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวงศ์กร สัตยวงศ์)

วศก.๖ ผบส.กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.) - ๖๕๖๘ / ๖๘

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

(นางสาวชุติมา 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.	ก.ย.	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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - 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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าที่แท้จริง														
	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%	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%	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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า 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%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%													ในหัวข้อ Call Center การให้บริการไม่ตรง ตามผล เพราะ การ ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กฟผ.

[illegible]

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.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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	1		14
	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	2		3
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.3 ระยะเวลาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน													ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน 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	141		319
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	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%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		71	105	78	254	43	81	64	188	45	61	61		167
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4	2	9	2	13	3	3	0		6
	- 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	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้า 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		

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.	ก.ย.	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	1		14
	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	2		3
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.3 ระยะเวลาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน													ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน 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	141		319
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	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%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		71	105	78	254	43	81	64	188	45	61	61		167
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4	2	9	2	13	3	3	0		6
	- 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	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้า 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][illegible]