



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ.

เลขที่ น.๒ กพ.(บค) ๔๙๖๐/๑๔๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกำหนดเวลา

เรียน อช.น.๒

ถึง กพน.๒ (ผบช.กบล.)

วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๖๐

ตามบันทึกที่ น.๒ กบล.(บร)- ๑๑๖๐/๑๔๖๐ ลง. ๑๐ มี.ค.๒๕๖๐ เรื่อง ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กพ. ขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ตามเอกสารแบบจำนำวน ๑๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวันชัย เพชรมา)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนบริการลูกค้า

โทรศัพท์ (๐๕๕) ๓๗๓-๓๖๑ , ๑๔๓๓๕-๖

โทรสาร (๐๕๕) ๓๗๓-๘๘๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก.

การไฟฟ้า..... กําแพงเพชร..... อชฉ..... กพน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดอุดมไฟฟ้า (จุดเชื่อม-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เครื่อง

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่รับกอบการ ลงตัว)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ไฟฟ้าได้ทั้ง 3 เฟส	ผลการวัดแรงดัน ไฟฟ้ามาตรฐาน ที่วัดแรงดันไฟ (เครื่อง)	ผลการวัดแรงดัน ไฟฟ้ามาตรฐาน ไม่ได้มาตรฐาน
1	บึงกาฬ ชัยโนมส์เรืองประทุม(จ้าว)	02-Nov-60 10.20 น	117	✓	-

การไฟฟ้า..... กําแพงเพชร..... ๑๖๐..... กพม.๒.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เครื่อง (ณ จุดจุดหนึ่งในระบบจ้าว)

ลําดับที่สถานีไฟฟ้า รวม	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเส้า หรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานี (กม.))	สถานที่ติดตั้ง		วัน เดือน ปี ที่สถาปนา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่กดได้ทํา 3 เมส ที่สถาปนา	ค่าบวก ที่ติดตั้ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตั้งแต่(เครื่อง)	มาตรการรักษาความปลอดภัยในระบบจ้าว ตามมาตรฐาน ที่มาตราฐาน ไม่ต้องรักษา
		เวลา	ที่ติดตั้งเปลี่ยน ตัวบรรจุ(โวลต์)					
1 กพ.01	9 บ.คลองห้วยหาราย หมายเดิม pea.36-010190 /50 ระยะห่างจากสถานี ฯ 20 กม.	01-Nov-60 09.30 น.	22.30 385	3	21.17	✓		
2 กพ.02	2 ถนนสาย ก. หมายเลข pea.59-007327 250 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 12 กม.	01-Nov-60 11.00 น.	22.90 405	3	22.27	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....ท่านพนพสธ.....นาย.....เบด.....กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวต

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2 (ชื่อสถานที่, หมายเลขอส่าหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวต)	ผลการวัดแรงดันฯ
1	กฟจ.กพ. สถานี 1 (f9)	บ.คลองห้วยตราษ หมายเลขอ. 24614731 ห่างจากหม้อแปลง 300 m. pea.36-010190/50 kva. ระยะทาง 820 m.	01-Nov-60 09.30 น.	238	✓ ไม่ได้มาตรฐาน
2	กฟจ.กพ. สถานี 2 (f4)	ถนนสาย ก. หมายเลขอ. 5800880603 ห่างจากหม้อแปลง หมายเลขอ. pea.59-007327/250 kva. ระยะทาง 800 m.	01-Nov-60 10.00 น.	225	✓ ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... ก้านพมพชร..... เขต..... กพม.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2 (ชื่อสถานที่, หมายเลขอase หรือผู้เดavor, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน
			ที่เก็บได้ 3 เฟส ที่เก็บแรงดัน (โวลท์)	
1	กพจ.กพ. สถานี 1 (f9) กพจ.กพ.	บ.คลองพ้ายหาราย หมายเลข pea.24614731 ห่างจากหม้อแปลงมาอยู่ ณ สถานที่ 820 ม. เดนลาย ก หมายเลข pea.5800880603 ห่างจากหม้อแปลงมาอยู่ ณ สถานที่ 2 (f4) pea.59-007327 / 250 kva ระยะทาง 800 ค.	01-Nov-60 09.30 น. 01-Nov-60 10.00 ค.	395 ✓ 400 ✓
2				ไม่ได้มาตรฐาน -

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพในการสอนภาษาไทย

๑๒๘.....๑๔๙.๒.....๑๖๙.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/บริการ	ประเภท	ผลการดำเนินงาน				ข้อมูลเชิงลึก
		ผู้ดูแล	พ.ย.	ธ.ค.	ก.ย.	
2.1 จำนวนครุภาระที่ได้รับและจัดการได้ในเดือน กันยายน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ นับจากวันเวลาที่ได้รับเบิกจ่ายเงิน กอนถูกจัด	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
- จำนวนครุภาระที่ได้รับและจัดการได้ในเดือน กันยายน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (ครั้ง)	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
- จำนวนครุภาระที่ได้รับและจัดการได้ในเดือน กันยายน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ (ครั้ง)	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
2.2 จำนวนเด็กที่เข้าร่วมเรียนในเดือนกันยายน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ 95 คน ใน 4 เดือน(กันยายน-ธันวาคม)	ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่ระบุ				
2.3 การเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาคริสต์ประจำเดือน กันยายน 4 เดือน (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่ระบุ				
2.3.1 ผู้เข้าร่วมพิธีทางศาสนาคริสต์ประจำเดือน กันยายน 4 เดือน (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 98%	ไม่ระบุ				
2.3.2 การเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาคริสต์ประจำเดือน กันยายน 4 เดือน (ครั้ง)	48,877	48,944	48,877	48,944	48,877	48,944

รายงานผลการติดตามประเมินผลมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพช.

๔๒.....๑๖๒.....๕๗.....

2. มาตรฐานภาษาไทยเบื้องต้น (Overall Standards)

งานบริการ	ประเภท	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยเสี่ยง
		ก.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ศธชุด 4	
2.3.2 ผู้ให้ไฟฟ้าในเขตเมืองท่าน้ำส่วนท้ายเดือน	100%	...100...%	...100...%			ผู้คน (บุคคล)
ทุกราย						
- จำนวนสำหรับไฟฟ้าที่รักษาอย่างดีตอน (ราย)	28,360	28,396				
- จำนวนผู้ให้ไฟฟ้าที่รักษาอย่างดีทั้งหมด (ราย)	28,360 -	28,396				
2.4 จัดซื้อไปเมืองที่ค่าไฟฟ้าไม่สูงเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	"ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%			ผู้คน(บุคคล)
- จัดซื้อไปเมืองที่ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	77,237	77,340				
- จำนวนเงินไปเมืองที่ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	77,237	77,340				
2.5 ลดต้นทุนการใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับค่าวัสดุ กว่า 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%			ผู้คน
- สามารถลดค่าวัสดุที่ได้รับค่าไฟฟ้า						
ภายใน 30 วันทำการ (ร้อย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพรากฐานฯ ภาค

บบก. กพว.2. บว.

2. มาตรฐานการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยสนับสนุน
		ต.ศ.	พ.ย.	ร.ศ.	เกณฑ์ 4	
- ตอบคำถายของผู้ใช้ไฟฟ้า เดินทาง 30 วันทำการ (เฉลี่ย)						
2.6 ตอบเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (Call Center) ภายใน 10 นาที มีอัตราการร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	
- สามารถตอบคำถายของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถายของผู้ใช้ไฟฟ้า เดินทาง 10 นาที						

มาตรฐานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานดูแลภาพกิจการของ กพว.

กฟผ. กําแพงเพชร เชต กฟน 2.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกันผู้ใช้ไฟฟ้าคงกง (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงสร้าง	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายมาตรฐานดูแลภาพกิจการ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 ศูนย์กลางไฟฟ้า						
3.1.1 การจัดซื้อตัวไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อป้องกันต่างๆ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า หมุนเวียนตามความต้องการที่ตั้งแต่ 300 กว่า ล้าน ยูนิต กรณีฉุกเฉิน						
การจัดซื้อไฟฟ้า	100% 100 ... % 100 ... % 100 ... % 100 ... %	
- เมืองชุมตัวไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	20	25				
- เมืองชุมตัวไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน						
การปฏิบัติงาน	100% 100 ... % 100 ... % 100 ... % 100 ... %	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ (ราย)	15	12				
- ไม่ต้องปฏิบัติงานทั้งหมดตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ (ราย)						

ร่างงานผลการจัดทำเงินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การไฟฟ้า.....กําแพงเพชร.....เชต.....กพน.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าและ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลงานเดินไปเมื่อวาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	พ.ย.	ก.ค.	ศต.มาส 1	
3.1.2 กำรเก็บเงินเพื่อหักภาษีพื้นที่ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตเทศบาลกรุงเทพมหานครดังนี้ ห้ามเปลี่ยนนาครามก่อนตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กองน้ำดูกัน	100%100...%100...%100...%100...%	ผู้นำ
- แห้งปูนห้าไฟฟ้าตั้ง ภายใน 24 ชม. (ราย) - แห้งปูนห้าไฟฟ้าตั้ง เกิน 24 ชม. (ราย)	28	25				

รายงานผู้ผลิตตามมาตรฐานมาตราฐานคุณภาพบริการชั้นนำ ภาค

ภาคพื้นที่..... กําแพงเพชร..... จ.ชต..... กพ. 2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ภาคไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าชั้นนำ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาดับเบลยู
		ก.ศ.	พ.ส.	ก.ศ.	ต่อมาด 1	
3.2 ระบบเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่หมุนไฟฟ้า (ไม่เก็ตจ้างน้ำที่ผู้ขอไฟฟ้ารักษาและเงินไม่ผล ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กกบมีรับไป อ่าน่ายพร้อมแล้ว						ผิดปกติ(กําจด)
3.2.1 ระบบเบรกเตอร์ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งนิเตอร์รูบบานด์ไม่เก็บ 30 เมตร 3 เพส						
- เบี้ยคืนเมือง	100%%%%%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		
เก็บ 2 วันทำการ (ราย)		
- ไม่เก็บเมือง	100%%%%%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		
เก็บ 5 วันทำการ (ราย)		

ด้วยงานผลิตภัณฑ์ในสานักงานตามมาตรฐานคุณภาพริบารูของ กพก.

ภาคที่ ๔.....ก้ามพงษ์เพชร.....อ.ชต.....กพ.น.๒....."

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้ายield กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลงานตามเป้าหมาย				ปัญหาดุเปลืองค
		ต.ค.	ว.ย.	ต.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้เช่าไฟฟ้าที่อยู่ติดต่อกันโดยร่องไม้เดินกว่า 30 เมตร [3 เพศ]	- เขตเมือง					ผบก.(ธวช)
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%		
	ภายน 2 วันทำการ (ราย)	3	6			
	- นอกเขตเมือง					
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%				
	ภายน 5 วันทำการ (ราย)					
3.2.2 รับแปลงที่ดิน (22/33 เศร)						
3.2.2.1 หลังแปลงตามกันไม่เกิน 250 เศรื่อง		100%	...100...%	...100...%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	8	10				
ภายน 35 วันทำการ (ราย)				

รายงานผลการตัดสินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

การไฟฟ้า..... กําเนด พลังงาน เนื่อง กพ. 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่หากไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		ม.ร.	พ.ร.	ม.ร.	ค่าคงที่ 1	
3.2.2.2 หนี้เดือนตามกำหนดชำระก่อนเดือนถัดไป 250 เครื่อง และมีเงิน 2,000 เหรียญ	100%%%
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)
เกิน 55 วันทำการ (ราย)
3.3 รับชำระค่าตอบแทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร่องรอยห้อง ร่องเรียบ	100%%%
3.3.1 การโอนเข้าบัญชีไฟฟ้าและห้องร่องรอย หลังปะรังกัณฑ์การไฟฟ้าฯ
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)
3.3.2 การจ่ายคืนหลังกันภัยการไฟฟ้าฯ	100%%%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)

มาตรฐานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพรับประกัน กพก.

การไฟฟ้า..... กําแพงเพชร..... แขวง..... กพ. 2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อรักษาภัยป้องกันไฟฟ้าคงที่ (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงสร้าง	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุบัติเหตุ
		ผ.ศ.	พ.ย.	ร.ศ.	ต่อจราจร 1	
3.3.3 การตรวจสอบเชื้อช่องเรือน เทียบกับตัวตั้ง มาตรฐานไฟฟ้า และไฟฟ้าคงที่	100%%%%%	- พนักงานไฟฟ้า ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)
- พนักงานไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ	100%%%%%	3.3.4 การตรวจสอบเชื้อช่องเรือนเดียว กับการซ่อม เครื่องหัวหน่ายไฟฟ้าและไปเสริมรับเงินค่า
- ตราชงค์สูบหน่วยไฟฟ้า	กายใน 5 วันทำการ (ราย)
- ตราชงค์สูบหน่วยไฟฟ้า	เก็บ 5 วันทำการ (ราย)
3.3.5 การจ่ายค่าน้ำมันไฟฟ้า (ไม่อนุญาตให้ไฟฟ้า กากษาไฟฟ้า)	95%	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพริการของ กพก.

การไฟฟ้า..... กําแพงเพชร..... เชต..... กพว.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการกับเป้าหมายของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลงานตัวชี้วัด				เป้าหมาย
		ผ.ร.	พ.ย.	น.ร.	มาตรฐาน 1	
3.4 รัฐบาลจ่ายไฟตามเก็บ กรณีภัยต่างๆ ไฟฟ้า (มีเด็ดจากวันที่ไฟฟ้าฟื้นฟูจราจรเสร็จและปีบดี ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						ผู้ดูแลปลูกค่า
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน						ผู้ดูแลปลูกค่า
- เนื้อเดือน	100%%%%%	ผู้ดูแลปลูกค่า
ภายใน 1 วันหลังจาก (ราย)		
เกิน 1 วันหลังจาก (ราย)		
- นัดนัดเดือน	100%%%%%	ผู้ดูแลปลูกค่า
ภายใน 3 วันหลังจาก (ราย)		
เกิน 3 วันหลังจาก (ราย)		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน	100%%%%%	ผู้ดูแลปลูกค่า
ภายใน 2 วันหลังจาก (ราย)		
เกิน 2 วันหลังจาก (ราย)		