



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟผ.กพ.

เลขที่ น.๒ กพ.(บค) ๗๖๙๗/๑๖

ถึง กฟผ.๒

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตราฐานคุณภาพบริการหั้นทางกรอบระยะเวลา
เดือน เมษายน ๒๕๖๒

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กพ.(บค) ๑๑๖๑/๒๕๖๐ ลง ๑๐ มี.ค. ๖๐ ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตราฐานคุณภาพบริการหั้นตามกรอบระยะเวลา ปั้น

กฟผ.กพ.ขอสงวนรายงานผลการดำเนินการที่ก่อสร้าง ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒ ตามเอกสาร
แบบ จํานวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวัฒนา ธรรมสอน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟผ.กพ.
- ส พ.ค. ๘๖๒๒

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๓๖๒๗, ๗๑๓๓๕๕-๖

โทรสาร ๐๕๕-๗๑๓๓๕๕๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... ก้าแพงเพชร..... บช..... กฟผ.2..... กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานรวมทั่วไปไฟฟ้าทั่วไปไฟฟ้า (จุดเชื่อม-ชาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2	สถานที่รับตรวจร่องรอย	จำนวนที่รับตรวจร่องรอย		วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยตรวจ ที่รับตรวจน้ำ ณ เฟส (โวลต์)	ผลการตรวจน้ำที่น้ำ ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ผลการตรวจน้ำที่น้ำ ไม่ได้มาตรฐาน
			ที่รับตรวจน้ำ	ที่รับตรวจน้ำ				
1	กฟผ. กฟ.	บ.นองปรือ Meter หมายเลข pea 580088738 ทางจากหมู่บ้านสังข์ฟ้า สถานที่ 1 (f5) PEA 49-004688 /160 kva, 400 ล.	2 วัน.3.62 10.30.4	2 วัน.3.62 10.30.4	2 วัน.3.62 10.30.4	236	✓	-
2	กฟผ. กฟ.	กฟ. รพ. แมพบีบันทึก Meter หมายเลข pea 5800192716 ทางจาก สถานที่ 2 (f5) พื้นที่บ้านสังข์ฟ้า หมู่บ้านสังข์ฟ้า 55-006888 160 kva, 300 ล.	2 วัน.3.62 11.40.4	2 วัน.3.62 11.40.4	2 วัน.3.62 11.40.4	232	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า สำนักงานเขตพื้นที่กรุงเทพฯ.....ชีวิต.....กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานเบื้องต้นไฟฟ้าที่ต้องใช้ไฟฟ้า (อุตสาหกรรม)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าระบบ 400/230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2	สถานที่ตั้งและต้นที่ (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสังหารีอิมเมอร์, ระยะห่างจากแหล่งผลิตไฟฟ้า (กม.))	วัน เวลาปี		ผู้ติดตั้งที่นา	ผลการวัดแรงดัน ไม่มีมาตรฐาน
			เวลา	เดือน		
1	กฟผ. กพ.	บ้านอ่องเรือ Meter พาดใหญ่ pea 6000046839 ห่างจากแหล่งผลิตไฟฟ้า สถานี 1(f5) ประมาณ 4.9 กม. pea. 49-004688 / 160 kva. ระยะทาง 300 ม. หน้ารัฐพลบัญชิพ Meter หมายเลข pea. 6000027003 ห่างจาก สถานี 2(f4) แหล่งผลิตไฟฟ้า pea.55-006888 160 kva. ระยะทาง 200 ม.	2 พ.ค. 62	10.30 %.	2 พ.ค. 62	✓
2	กฟผ. กพ.		230	232	232	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า ภาระไฟฟ้า ภาระไฟฟ้า

1. มาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ต้องจำไวๆ (บุคลากร-ขาย)

1.1.3 แรงต้นไฟฟ้าในระบบ 22 เก维 (ณ จุดต่อเข้าสู่ในระบบซึ่งมาจาก)

ลำดับ อ่อนไหว	วงจร	สถานที่ติดต่อ		วัน เดือน ปี	ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เหลือ		ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เเหลือ	ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เเหลือ	ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เเหลือ	เอกสารบันทึกชื่อ ย ชื่อผู้รับแบบฟอร์ม
		สถานที่ติดต่อ	ผู้รับแบบฟอร์มปล่อย		ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เเหลือ	ค่าแรงดันไฟฟ้าคงที่ 3 เเหลือ				
1	กน.ว.1	5	บ.พัฒนาบูรจ พนมยำเนา จ.สระแก้ว 49-004688/160 kva. ระบบห้องจ่ายไฟฟ้า 6 กว.	2 พ.ค. 62	22.25	400	3	22.25	✓	ใบตั้งมาตราฐาน 20.9-23.1 เก维
2	กน.ว.2	5	บ.พัฒนาบูรจ พนมยำเนา จ.สระแก้ว 55-006888/160 kva. ระบบห้องจ่ายไฟฟ้า 4 กว.	10.00 ค.	22.30	400	2	22.30	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กทภ.

การไฟฟ้า

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจพลังงาน ๒๐๑๗

1. มาตรฐานด้านเพาเวอร์ (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานเบื้องต้นให้ไฟฟ้าคงที่ไปไฟฟ้า (บุคลากร-ชัช)

1.1.1 บรรทัดไฟฟ้าในระบบ 115 เครื่อง

ลำดับที่	รายการไฟฟ้าและอุปกรณ์	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเบี่ล์อัตราเบ็ดเตล็ด ที่รั่วได้ต้อง ๓ เมลลิ (บาท)	ผลการวัดและรวม	
				ไฟฟ้าคงที่	ไฟฟ้าคงที่
	เครื่องสำนักที่ประจำอยู่บนกราฟ แหล่งกำเนิด (น้ำตก แม่น้ำตาก แม่น้ำเจ้าพระยา)	2 พ.ค.๖๒ 10.00 น.	15	✓	109.2-120.7 (เครื่อง)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพเบื้องต้นของ กพว.

เดือน กันยายน ปี พ.ศ. ๒๕๖๒

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มม.ก.	พ.ก.	มี.ก.	ไดร์มาส 2	
2.1 สามารถดำเนินไฟฟ้าศูนย์ได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขึ้นตัว ผู้บ้าจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ^{ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน} - สามารถจ่ายไฟศูนย์ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟศูนย์เกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%			100.0%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อข้อความในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ร้อยละ 95 ภายใน 1 เดือน(เรื่องเรียนเมิน ถอยหลังเมื่อข้อ)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.0%			0.0%	
2.3 สามารถหน่วยไฟฟ้าที่ได้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทจำนวนหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100.0%			100.0%	
- จำนวนไฟฟ้าที่ได้จริงทุกเดือน		50,092			50,092	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		50,092			50,092	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทจำนวนหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100.0%			100.0%	
- จำนวนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ได้จริงทุกเดือน		27,875			27,875	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองพัฒนา (ราย)		27,875			27,875	

รายงานผลการดำเนินงานความต้องการคุณภาพเบื้องต้นของ กทม.

หน้า..... ๑๙๒..... ไฟล์.....

2. มาตรฐานคุณภาพให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	ก.ค.	ธ.ค.	ไตรมาส 2	
2.4 จัดสรรงบประมาณสำหรับดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%		100...%	
- จัดสรรงบประมาณสำหรับดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย (ราย)		77,967			77,967	
- จำนวนเงินที่ได้รับมอบหมายทั้งหมด (ราย)		77,967			77,967	
2.5 ตอบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับดำเนินการภายใน 30 วันที่ถูก_report ไม่น้อยกว่า 90%	100%	...100...%			...100...%	
- สามารถตอบคืนข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันที่ถูก_report (เรื่อง)		...11....			...11....	
- ตอบคืนข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันที่ถูก_report (เรื่อง)		...0....			...0....	
2.6 ตอบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า 90%	ไม่น้อยกว่า 90%0...%		0...%	
- สามารถตอบคืนข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที	0....		0....	
- ตอบคืนข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	0....		0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพเบื้องต้นของ

๔๗ พน.๒ ๒๓.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าประจำปีกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)⁵

รายการงาน	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ			มูลค่าเบ็ดเตล็ด
		เสี่ยง	อ.ว.	ท.ส.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 งานดูแลซ่อมตัวแทนไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพ (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ผู้ดูแลซ่อมตัวแทนไฟฟ้าในครั้งนี้ 300 kVA ขึ้นไป	ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%100...%100...%	ยกเว้น
การซ่อมแซม	- แจ้งซ่อมตัวไฟฟ้าก่อสร้างที่ ไม่ได้ยกเว้า 3 วัน (ราย)	30	0	0	30
การรับปรับตัว	- แจ้งซ่อมตัวไฟฟ้าซ่อมแซม น้อยกว่า 3 วัน	0	0	0	0
	- ปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพ (ราย)	30	0	0	30
	- ไม่ต้องการปฏิบัติงานที่มีความละเอียด				
	ซ่อมแซม (ราย)				

มาตรฐานการบริการที่ดีในงานอาชญากรรมคุณภาพ

เขต กพว.2 ผู้ร.

3. มาตรฐานการให้บริการที่ดีเพื่อสนับสนุนการดำเนินการของ กพว. (Guaranteed Standards of Performance) ³

รายการ/โครงงาน	เป้าหมาย	ผู้ต้องทำตามงาน			มาตรฐานปลดปล่อย
		เมม.	ก.ศ.	มี.ย.	
3.1.2 กรรมกิจบูชาให้ถูกต้องตามที่ได้กำหนดไว้	100%100....%		100....%
เชื่อมโยงมาตราฐานของสถานศึกษาที่ติดตั้ง น้ำดื่มและห้องน้ำสะอาดในห้องเรียน 300 ห้อง ร้อยละ					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
- ไม่สามารถทำให้ถูกต้องภายใน 24 ชม. (ภายใน) - ไม่สามารถทำให้ถูกต้อง ภายใน 24 ชม. (นาน)	30 0		30 0		0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นนำ

เขต กทม.2 ภท.....

3. มาตรฐานการให้บริการเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลกระทบต่อเนื้องาน			เป้าหมาย
		ผล.	ผ.ร.	ภ.ย.	
3.2 ประเมินภาระที่ต้องใช้ในการดำเนินการ (นับตั้งแต่จัดซื้อสัญญา รับหนี้ฯ สำหรับเงินเดือนและค่าเบี้ยนค่าตอบแทน) ภาระนี้มีรายได้มาทางบัญชีอย่างต่อเนื่องแล้ว					
3.2.1 ระบุประมาณตัวเลข (380/230 โควต)					
3.2.1.1 รากฐานที่มาของตัวเลข (เอกสารแนบท้าย)					
30 ยอดยก 3 เพล	100%100...%			
- เนื้อหา					
ภาคใน 2 ร้านทำอาหาร (ราย)	23				
เกิน 2 ร้านทำอาหาร (ราย)	0				
- ลูกค้าขาดไม่อั้ง	137100...%			
ภาคใน 5 ร้านทำอาหาร (ราย)	137				
เกิน 5 ร้านทำอาหาร (ราย)	0				

ក្រសួងពេទ្យរាជការជាតិនូវកម្មាធិធាននៃក្រសួងពេទ្យរាជការជាតិនូវកម្មាធិធាន

ចុចិត្ត..... ពាណិជ្ជ..... ភាគ.....

3. មាត្រក្រសួងពេទ្យរាជការដែលត្រូវបានកំណត់ឡើងពាណិជ្ជកម្ម (Guaranteed Standards of Performance) ³

ការងារគ្រប់គ្រង	ប្រភេទ	លទ្ធផលការងារ	លទ្ធផលការងារ	ប្រភេទ
ការងារ	ប្រភេទ	លទ្ធផល	ប្រភេទ	លទ្ធផល
3.2.1.2 ផ្តល់ជូនអាជីវកម្មដែលសមស្របតាមការងារដែលបានកំណត់ឡើងពាណិជ្ជកម្ម (Guaranteed Standards of Performance) ³				
30 លម្អិត 3 ខែ	ប្រភេទ	100%	...100...%	...0...%
- នាទីត្រួតពេញលេញ 2 សៀវភៅការ (ក្រុម)	ការងារ	100%	...0...	...0....
ពីនេះ 2 រដ្ឋបាការ (ក្រុម)	ការងារ	100%	...0...	...0....
- នៅកម្ពុជានៅទី 5 សៀវភៅការ (ក្រុម)	ការងារ	100%	...0...%	...0...%
ពីនេះ 5 រដ្ឋបាការ (ក្រុម)	ការងារ	100%	...0...	0....
3.2.2 គម្រោងផែនឱ្យ(22/33 គេរី)				
3.2.2.1 ខ្លឹមដោតរាយក្រុងក្រុងពីនេះ 250 គេរីទី	ប្រភេទ	100%	...100...%	...100...%
ការងារ 35 រដ្ឋបាការ (ក្រុម)	ការងារ	2	2	2
ពីនេះ 35 សៀវភៅការ (ក្រុម)	ការងារ	0	0	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นนำ ภาค

๑๗๒ กพช.2 ที่ร.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่นำไปพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ดัชนีการดำเนินงาน			ปัจจัยแวดล้อม
		เม.ย.	พ.ศ.	ป.ศ.	
3.2.2 หน่วยตรวจสอบภายในดำเนินการ 250 เศรษฐกิจไม่เกิน 2,000 เศรษฐกิจ	100%	...100...%			...100...%
ภายใน ๕๖ รับฟาร์ม (ราย)		...1...			...
เดือน ๕๕ รับฟาร์ม (ราย)		...0...			...
3.3 ประเมินมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานผู้รับงบประมาณ					
วิธีการ					
3.3.1 กារประเมินผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้าของบุคลากรเบสิค	100%	...100...%			...100...%
บุคลากรบุคคลภายนอก (ราย)		8			
ภายใน ๑๕ รับฟาร์ม (ราย)		0			
เดือน ๑๕ รับฟาร์ม (ราย)		0			
3.3.2 กារจ่ายคืนเงินสำรับบันการให้ทุกพื้นที่	100%	...100...%			...100...%
ภายใน ๓ รับฟาร์ม (ราย)		66			
เดือน ๓ รับฟาร์ม (ราย)		0			

ร่างแผนผังการติดตามและประเมินผลมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นนำของ กฟผ.

เข็ม 2 กฟผ. 2 ไทย

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปสู่ศูนย์กลางเพื่อพัฒนา กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ²

งานในการดูแลลูกค้า	เป้าหมาย	มาตรฐานการติดตามและประเมินผล			บัญชีรายรับ
		ด.๔.๑	ด.๔.๒	ด.๔.๓	
3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลเชิงเรียบ เทียบบันทึก ตรวจสอบไฟฟ้า และไฟฟ้าที่กำเนิดร้อน	100%100...%100...%100...%	
- พูดได้ชัดเจ้า ถูกต้องใน 5 วันทำการ (ราย)		11		11	
- พูดได้ชัดเจ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	0....	0....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อมูลเชิงเรียบเมืองที่ขยายบ้าน ตรวจสอบค่าไฟเบ็ดเตล็ดที่ไม่ใช่ไฟฟ้าและรับเปลี่ยนสักไฟฟ้า	100%0...%0...%0...%	
- ตรวจสอบไฟฟ้าเบ็ดเตล็ดที่ไม่ใช่ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0....		0	
- ตรวจสอบไฟฟ้าเบ็ดเตล็ดที่ไม่ใช่ไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	0....0....	0	
3.3.5 การขยายศูนย์บริการ (ไม่รวมศูนย์ไฟ ฟ้าและไทรฟ้า)	95%0....0....0....	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ				0	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ				0	

รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เขต..... กพน.2 ไกร.....

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไปที่รับประกันไว้เพื่อการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)³

รายการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายสำคัญ
		ด.ช.	ด.ร.	ด.ญ.	
3.4 ระบบตรวจสอบภายในสื้นฟุ้น การนิยูบัคต์ให้สำหรับเงินและบัญชีบัตร ตามเงื่อนไขของบัญชี					...100...%
3.4.1 ผู้ติดตามเสี่ยง	100%	1490	0	0	1490
- เขตแม่ข่าย	1 รับทำบัตร (ราย)				0.....
	เต็ม 1 รับทำบัตร (ราย)				0
- นราฯ:เขตแม่ข่าย	100%	0	0	0	0
	เต็ม 3 รับทำบัตร (ราย)				0
3.4.2 ผู้ติดตามไม่ระบุ	100%	0	0	0	0...%
	เต็ม 2 รับทำบัตร (ราย)				0
	เต็ม 2 รับทำบัตร (ราย)				0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นนำ ที่ ๑

เขต.....พื้นที่.....ที่.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปเพื่อประกันคุณภาพที่ดีที่สุด กพก. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งานสำคัญ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยตระหนั
		เบ็ดเตล็ด	ดี.ดี.	มี.ย.	
๓.๕ การดูแลเงินงานรับตัวรายได้เชิงรุก เป้าหมาย ตามที่รับประทานในระบบตรวจสอบที่กำหนด	๘๖%	๐%	๐%	๐%	...0...% "ครั้ง" ๒
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)				๐	...0...%
ภายนอก ๑๐ วันทำการ (ราย)				๐	