



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชุมพร

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑-ชพ.(บค.)

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.ชุมพร ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
เมษายน ๒๕๖๒ พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธีระย์ แสงพิรุณ)
รอง(ท.) รักษาการแทน
ผอ.ชพ.
๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้า

๑๔๔๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๓ ประจำเดือน เมษายน พ.ศ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยบุคคล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าในได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าซึ่ง นับจากเวลาที่ได้รับแบบ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไดร์มาส ๑
- สามารถจ่ายไฟฟ้าในได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขชื้อคร้อปร่องเรียนในเรื่องแรงตันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน(ร่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	ไดร์มาส ๑
- สามารถแก้ไขชื้อคร้อปร่องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ร่อง)	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	
- แก้ไขชื้อคร้อปร่องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ร่อง)	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๗.๓ ประจำเดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๑

๗.๓. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	ปัญหาอุปสรรค
๗.๓. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้านอกชนบทอ่านหน่วยไฟฟ้าติดตาม	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐...%	๙๘.๘๙...%	๑๐๐...%%	
ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกติดตาม (ราย) - จัดรวมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๖๐,๘๘๔	๖๐,๘๘๔	๖๐,๘๘๔	๖๐,๘๘๔%	
๗.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้านอกชนบทอ่านหน่วยไฟติดตาม ทุกราย	๒.๓.๒.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้านอกชนบทอ่านหน่วยไฟติดตาม (ราย) - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกติดตาม (ราย) - จัดรวมผู้ใช้ไฟฟ้านอกชนบททั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐...%%	
ทุกราย	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบแน็ตและติดตาม ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐,๘๗	๑๐๐,๘๗	๑๐๐,๘๗	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
๗.๓.๔ จัดการรักษาความปลอดภัย	๒.๓.๔.๑ จัดทำแบบจำลองค่าไฟฟ้าที่กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จัดทำในแบบจำลองค่าไฟฟ้าที่กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๕๕,๘๗๗	๕๕,๘๗๗	๕๕,๘๗๗	๕๕,๘๗๗%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ด.๑ ประจำเดือน เมษายน พ.ศ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
๙.๔ ตอบรับเรื่องไข่เจียวจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐...%%
๙.๕ ร้อยละ ๑๐๐			
- สามารถตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			
๙.๖ ตอบรับเรื่องไข่เจียวไฟฟ้าทั้งโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐			
- สามารถตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี พ.ศ.๒๕๖๗

การให้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๗.๑ ประจำเดือน เมษายน

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๑ ดูแลไฟฟ้า					
๓.๑.๓ การ冗余ของตัวบ้านไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหลอดแบบรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVА ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%
การแจ้งตัวบ้าน					
- แจ้งข้อมูลไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไม่มีอย่างก่อน ๓ วัน (ราย)	๔	๔	๔%
การปฏิบัติงาน					
- ปฏิบัติงานพื้นที่ส่วนภูมิภาคที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%
- ไม่สามารถปฏิบัติงานพื้นที่ส่วนภูมิภาคที่แจ้งไว้ (ราย)	๔	๔	๔%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี เขต ๓ ประจำเดือน เมษายน

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายสำคัญ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๙.๓ การแก้ไขปัญหาไฟดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้านิ่ง เขตเทศบาลหรือเขตยุทธศาสตร์รวมทั้งตัว หน่วยแปลงนิตรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีสูญเสียไฟ - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%%%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๗.๑ ประจำเดือน เมษายน

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยประรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๙.๑ ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถ้วนจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเข้ามาเริ่บเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีรับแบบ กำหนดพร้อมอยู่แล้ว					
๙.๑.๓ ระบบແറຈຕົນຕໍາ (๓๖๐/ມັຕນ ໂວດຕົກ)					
๙.๑.๓.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งบิลเชอร์หน้าบ้าน สาม ແລມປ່ ๓ ເພດ	๑๐๐%	๑๐๐%	๗๔	๑๐๐%%
- เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)					
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)					
- นอกเขตเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)					
ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เขต ๗.๑ ประจำเดือน เมษายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายสุดยอด
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๑.๒ ผู้อยู่ในไฟฟ้าที่ขอตั้งนิютอร์บินไดนกร่า ๓๐ แอลป์ ๓๐ เพลส	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%%
- เขตเมือง					
- ภาคใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%%
- ภาค ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	๑๐๐...%%
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%%%%%
ภาคใน ๔ วันทำการ (ราย)					
ภาค ๔ วันทำการ (ราย)					
๓.๒.๑ ระบบแบ่งครัวต้นแบบ(๑๗/๑๗) เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%%
ภาคใน ๓๔ วันทำการ (ราย)					
ภาค ๓๔ วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๗.๑ ประจำเดือน เมษายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๑ หล่อ雷ปลดแรงดึงกันภัยในกรง ๒๕๐ เครื่อง แต่ไม่เกิน ๗,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%%%%%	
ภายใน ๔๕ วันทำการ (ราย) ภายนอก ๔๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓ ระบบเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าของขอร้อง						
ข้อจริง						
๓.๓.๑ การโอนซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าและหัวออกรับเสียง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) ภายนอก ๓๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๒ การจ่ายศัลย์หนี้หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) ภายนอก ๓ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๑ ประจำเดือน เมษายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายสุดยอด
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่อง เกียร์บรรทัดบันทึกต้นไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%
- ไฟฟ้าเบ้าไฟฟ้า ภายนอก และวันทำการ (ราย)						
- ไฟฟ้าเบ้าไฟฟ้า เก็บ และวันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องเกียร์บการอ่านเครื่องวัดน้ำประปาและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
๓.๓.๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจัดอบรมหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
๓.๓.๕ การจ่ายเติมเงินค่าบริการ (บิลการเงินที่ออกโดยเลิกกิจการขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเก็บ ๒๕ วันทำการ						

၁၃၂၀၁၂ ခုနှစ်၊ မြန်မာနိုင်ငြားရေးဝန်ကြီးဌာန၊ ရန်ကုန်မြို့၊ မြန်မာနိုင်ငြား

การบันทึกสำนักวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ภาคเรียนที่ ๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน				ปัจจุบันอยู่ระหว่าง	
		เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔.๕	ระบบตรวจสอบภายในศูนย์กลับ กรณีถูกงัดรั่วไหลไฟฟ้า (นับติดจากวันที่ผู้เช่าไฟฟ้าเข้าระบบเงินและปรับต์ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๖.๑	ผู้เช่าฟรายลีฟ - เอกชนเมือง						
	รายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
	รายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
	รายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	
	ออกเขตเมือง						
	รายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
	รายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
	รายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๖.๒	ผู้เช่าฟรายลีฟ รายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
	รายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
	รายใน ๓ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๒
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ๗.๑ ประจำเดือน เมษายน

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัย驱动
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๙.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ค้าหรือผู้ผลิต ตามที่รับประทานในระบบทะลูกที่กำหนด	๔๕%%%%%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)						
ต่อไป ๓๐ วันทำการ (ราย)						