



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ชอ.
เลขที่ ต.๑๗๐.(บค.) ๕๕๕/๖๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กบล.(ต.๑)
วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.(ต.๑)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคย้ำເກອະໝາຍດີ ขอນຳສັງรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ประจำເດືອນມັງກອນ - ມີວັນທີ ๒๕๖๑ ພຣັນມື້ໄດ້ແນບແບບພອർມກາຮຽນມາກັບບັນທຶກບັນນີ້ຕ້ວຍແລ້ວ
ຈຳນວນ ๑๑ ແຜ່ນ

ຈຶ່ງເຮັດໃຫຍໍມາເພື່ອປະຕິບັດທາງແລະແຈ້ງສ່ວນເກີຍວ່າຂໍອງຕ່ອໄປ

(นายสิติชิน สีติกุลวงศ์)

ผู้อำนวยการ กฟอ.ชอ.

๓ เม.ย. ๒๕๖๑

แผนกบริการลูกค้า
โทรศัพท์: ๐๘๑-๒๔๕๗๗๗๗, ๐๘๑-๒๔๕๗๗๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าวgeoชั้นนำ เจตฯ ๑.๑ ประจำเดือน....มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	ผู้อำนวยการ	ผู้จัดการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ
รายการ	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑
๒.๓ สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้้อยละ ๙๐% รับปริมาณไฟฟ้าขั้นต่ำ บัญชากลางไฟฟ้าที่ได้รับเบ็ดเสร็จ เก็บเงิน ก่อนสุกเงิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ ๗๐% (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ ๕๐% (ครึ่ง)	๗	๘	๑๑	
๒.๔ สามารถเก็บร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเบ็ดเสร็จ สามารถอ่านได้) สามารถเก็บร้องเรียนของไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เบ็ดเสร็จ)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%			
- สามารถเก็บร้องเรียนของไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เบ็ดเสร็จ) - แก้ไขซื้อเครื่องรีเลย์น้ำดูดไฟฟ้า แก้ไขว่า ๔ เดือน (เบ็ดเสร็จ)	๑๓	๑๗	๑๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการช่อง กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ่างทอง เขต ๗.๑ ประจำเดือน.....มกราคม-มีนาคม ๒๕๖๑

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไดรมาส ๑	
๙.๑ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่เข็มวัด	ไม่เกิน ๐.๕%					ทุกราย
๙.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตฯ บล้อกหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๘๕%					
๙.๔ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตฯ บล้อกหน่วยทุกเดือน	๑๐๐%	๙๙,๙๓๔	๙๙,๗๙๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	ทุกราย
๙.๕ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๘๕%					ทุกราย
๙.๖ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทุกเดือน (ราย)	๑๐๐%	๙๙,๙๓๔	๙๙,๗๙๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	ทุกราย
๙.๗ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทุกเดือน (ราย)	๑๐๐%	๙๙,๙๓๔	๙๙,๗๙๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	ทุกราย
๙.๘ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าห้องทดลอง (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%					
๙.๙ จัดสร้างเบี้ยเงินเดือนค่าไฟฟ้าไม่ต่ำกว่าเดือน	ไม่น้อยกว่า ๘๕%					
๙.๑๐ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๙	ไม่น้อยกว่า ๘๕%					
๙.๑๑ จัดสร้างเบี้ยเงินเดือนค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๙๙,๙๓๔	๙๙,๗๙๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	ทุกราย
๙.๑๒ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าคงเหลือ (ราย)	๙๙,๙๓๔	๙๙,๗๙๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	๙๙,๙๐๘	ทุกราย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๔.๔ ตอบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้พัสดุ หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%					
- สามารถตอบค้านายจดจำผู้ใช้พัสดุ ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบค้านายจดจำผู้ใช้พัสดุ เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๔	๓	๓	๓	
๔.๖ ตอบรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้พัสดุที่ศูนย์ Call Center) ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
"เมื่อยกเว้นอยู่ ๙๐"						
- สามารถตอบค้านายจดจำผู้ใช้พัสดุ ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบค้านายจดจำผู้ใช้พัสดุ เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพว. ปี ๒๕๖๑

ການຟື້ມີສ່ວນໃຈກາດຕຳກົງຫຼັງຈຳ ເຊັ່ນ ຕະລ ປະຮອດຳ - ສົງເກດ ແລະ ສົງເກດ

๓. มาตรฐานการให้บริการสี่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายงาน/กิจกรรมงาน					บัญชีรายรับ/รายจ่าย
เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า					
๓.๑.๑ การแจ้งซ่อมดับไฟฟ้าลูกค้าหน้าเพื่อบริการตามตัวอย่าง แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ มีอัตราคงเหลือครุภาระก่อตัวคงต่อ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป และการซ่อมแซม					
การแจ้งซ่อมดับไฟฟ้า					
- เจ้าของดับไฟฟ้าลูกค้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๐๐%	๑	๑	๑
- แจ้งซ่อมดับไฟฟ้าลูกค้าหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)					
การปฏิบัติงาน					
- ปฏิบัติงานที่น้ำดูดและติดตั้งที่แข็งไว้ (ราย)		๑๐๐%	๑	๑	๑
- ไม่สามารถปฏิบัติงานที่น้ำดูดและติดตั้งที่แข็งไว้ ที่เสื่อมไว้ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟ้ฟ้าส่วนภูมิภาคอําเภอชุมอํา เอต ต.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการทักษะการไฟ้ฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟ้ฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๔ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน ๔๗๘๗๐ ศูนย์บริการฯ จึงต้องสามารถเข้าถึง ที่มีอัตราคงดูแลรักษาความพร้อมที่ติดต่อ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๙๘	๙๙	๙๙	๙๙	ปัญหาอุปสรรค
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๗	๙	๙	๙	๙	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าเกอซั่ว้า เขต ท.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีรายรับ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ ระบบเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเข้ารับเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) การันตีระยะเวลา จ่ายไฟฟ้าอยู่แล้ว	๗๘%	๗๙%	๗๙%	๗๙%	๗๙%	๗๙%
๓.๒.๑ ระบบประกันต่อ (๓๘๐/๒๕๐ โวลต์)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๓.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยังคงติดตามไม่ทราบมาตั้งแต่เดือน	-	-	-	-	-	-
๓๑ แอปมาย ๓ เพส	-	-	-	-	-	-
- เขตเมือง	-	-	-	-	-	-
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-
- นอกเขตเมือง	-	-	-	-	-	-
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอวุโสข้อฯ เขต ๓.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการเพื่อการไฟฟ้าเป็นประการกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีรายรับ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๓ ผู้ขอเชื่อมไฟฟ้าที่ขอตัวตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์	๓๐ แอร์ป ๓ เฟส	-	-	-	-	๑๐๐%
- เนตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)						
นอกราชอาณาจักร						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๑ รับปูเบรจคู่สูง(อะ/ล๊อก เครื่อง)	-	-	-	-	-	
๓.๒.๒.๑ ห้องแม่กลงขนาดรวมทั้งหมดไม่เกิน ๑๕๐ เครื่อง	๑๐๐%	๙๙	๙๗	๙๗	๙๗	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)						
ภายนอก ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๑

การให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓.๓ หมายเหตุของความก้าวหน้าในภาคใต้ ๑๔๐ เศรีวิชัย เมืองเกิน ๑๔,๐๐๐ เศรีวิชัย	๑๐๐%	-	-	-	-	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เบิก ๕๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓ รัฐมนตรีลาออกจากตำแหน่งผู้อำนวยการของห้อง รือส์เรียน						
๓.๓.๓ การอนุมัติผู้เข้าพำนัชและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการเข้าพำนัช	๑๐๐%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เบิก ๑๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การจ่ายค่าเหล็กประปาในการเข้าพำนัช ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๖๘	๗๙	๗๗	๑๔๕%	
เบิก ๓ วันทำการ (ราย)	๖๘	๗๙	๗๗	๑๔๕%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้า ด้วย ต.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีรายรับ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลเรียน เกี่ยวกับรายดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ - พ��์ไฟฟ้า ภายนอก ๔ วันทำการ (ราย) - พปไฟฟ้า ภายนอก ๔ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐	๑๓	๙๗	๘๙	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อมูลเรียนเกี่ยวกับการย่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและเบสทรีชรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายนอก ๔ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					
๓.๓.๕ การจ่ายเงินเดือนค่าบริการ (เงินเดือนพนักงานที่ยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายนอก ๔ วันทำการ - ดำเนินการเดิน ๔ วันทำการ	๙๕%					

ร> รายงานผลการติดเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคข้าวaceous อ. เขต ต.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัย外部
	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ รับเชื้อเพลิงภายนอก กรณีภูมิภาคที่ฯฯ (นับตั้งจากวันที่ได้รับเชื้อเพลิงและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม						
- เอกชน						
รากย์น. ๑ วันที่ก่อสร้าง (ราย)	๑๐๐%	๖๓๐	๑,๑๘๙	๗๙๕๕	๒,๔๐๑	
เกิน ๑ วันที่ก่อสร้าง (ราย)						
- นอกราชอาณาจักร						
รากย์น. ๓ วันที่ก่อสร้าง (ราย)	๑๐๐%	๗๐๗	๑๖๙๔	๙๘๗	๒,๑๐๔	
เกิน ๓ วันที่ก่อสร้าง (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่						
รากย์น. ๒ วันที่ก่อสร้าง (ราย)	๑๐๐%					
เกิน ๒ วันที่ก่อสร้าง (ราย)						

รบ.ยงานผลการตัวบินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอําเภอขออํา เขต ๓.๑ ประจำเดือน...มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าบีบประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยขับเคลื่อน
	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๔ การจ่ายเงินค่าบริการที่ได้รับโดยวิธีโอนเข้าบัญชี	๙๙%				บัญชีทางบุคคล
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
รายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)					
เดือน ๑๐ วันทำการ (ราย)					