



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค **บันทึก**
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.นครปฐม

ถึง กบล.(ก.๓)

เลขที่ ก.๓ นฐ.(บท) ๖๕๙

วันที่ ๓ มี.ค. ๒๕๕๙

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการจำนวน ๑ ชุด

เรียน อก.บล.(ก.๓)

กฟจ.นครปฐม ขอนำส่งรายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน

กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายวิรัตน์ ภูมิธนาภรณ์)
พ.ร.๙ รักษาการแทน
ผอ. กฟจ. นครปฐม

แผนกบริหารงานทั่วไป

โทร ๑๔๑๒๐

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ"

๑.ยื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน ๑๕ นาที ๒.เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน ๒๔ ชม.

กฟจ.นครปฐม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

[illegible]

คำอธิบาย

- ปริมาณงานคำร้องทั้งหมดที่ลูกค้ายื่นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๓๐ แอมป์ (๑) แยกเป็นรับเข้าโครงการ PEA บริการถูกใจและรับเข้ากระบวนการงานปกติ
- ปริมาณงานที่พนักงานค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าระบบแผนที่ PEA MAP (๒) เท่ากับ จำนวนคำร้องที่รับเข้า PEA บริการถูกใจ ตาม (๑)
- ปริมาณงานที่พนักงานสามารถลงข้อมูลคำร้องในระบบ ISU-CS (๓) เท่ากับ ผลรวมของ (๒) ช่องดำเนินการได้ และ ช่องดำเนินการไม่ได้แต่ค้นหาจุดติดตั้งได้
- ปริมาณงานที่ลูกค้าชำระเงินค่าธรรมเนียม (๔) เท่ากับ (๓) ช่องดำเนินการได้
- ปริมาณงานที่พนักงานสามารถติดตั้งมิเตอร์ภายในกำหนดเวลา (๕) เท่ากับจำนวนงานตรวจสอบ/ติดตั้งมิเตอร์ที่ไม่เกิน ๓๐ แอมป์และอยู่ในเขตเมือง

สรุปผลการดำเนินงาน"PEA บริการถักใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ"

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน ๓๐ นาที

กฟจ.นครปฐม ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

[illegible]

คำอธิบาย

(๑) ปริมาณงานคำนวณทั้งหมดที่ลูกค้ายื่นขอขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน ๒๐๐ เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน ๑๕ แอมป์

(๒) ปริมาณงานที่พนักงานค้นหาสถานที่ขอใช้ไฟฟ้าผ่านระบบแผนที่ PEA MAP (ปริมาณงานรวมของ (๒) เท่ากับ (๑))

(๓) ปริมาณงานที่พนักงานสามารถลงข้อมูลคำร้องในระบบ ISU-CS (ปริมาณงานรวมของ (๓) เท่ากับ (๒) ที่ดำเนินการได้ บวก ที่ดำเนินการไม่ได้แต่หาจุดติดตั้งได้

(๔) ปริมาณงานที่ลูกค้าชำระเงินค่าธรรมเนียม (ปริมาณงานรวมของ (๔) เท่ากับ (๓) ที่ดำเนินการได้

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ๗.3 โทร..... 1A106

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 59	ก.พ. 59		ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	100 %	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)		18	12			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		—	—			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้รับร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลัดวงจร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100 %	100 %	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		—	—			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		—	—			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ก.3 โทร..... 14106

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.๕๓	ก.พ.๕๓		ไตรมาส	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่เกิน 25%	100%	100%	%	100%	
ไม่เกินร้อยละ 25		67,898	67,597			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		67,898	67,597			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		100%	100%	%	%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	AS097	A3178			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		AS097	A3,178			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	100%	%	%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในมกราคม	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		110,475	110,775			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		110,475	110,775			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		110,475	110,775			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... 1-3 โทร 1A10b

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.รฯ	กฟผ.ฯ	%	ไตรมาส	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		100%	100%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ก.3 โทร..... 14106

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.ร.	กฟ.ร.		ไตรมาส	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100 %	100 %	 %	 %	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	 %	 %	 %	 %	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของการของ กฟภ.

เขต..... ก. 3 ไทร..... 14106

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.ร.	กฟภ.		ไตรมาส	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		—	—			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		—	—			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... กิ่ง..... โทร..... 14106

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-ธ.ค.	ก.พ.-มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.	ไตรมาส	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	127	141				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	181	177				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... ก.3..... โทร..... 1A10b.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-ธ.ค.	ก.พ.-ธ.ค.	ไม่	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	1	2				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	2	2				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	2	2				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ก-3 โทร..... 14106

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.ช	กพ.ช	ก.ช	ไตรมาส	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	%	%	
3.3 ระยะเวลาคอมมอนที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการไฟฟ้า	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		62	76			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		121	79			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... 17:3 โทร..... 1106

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ก.ว.๙	ก.พ.๕๙		ไตรมาส	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100.00%	100.00%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า						
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า						
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ก.3 โทร..... 14106.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค. ๕๕	ก.พ. ๕๕		ไตรมาส	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้ากลับ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	1902	1304				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	-	-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	2397	2209				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	-	-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	- %	- %	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... ก.3 โทร..... 14106

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กฟภ. ร.ร.	กฟภ. ร.ร.	อื่นๆ	ไตรมาส	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						