



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางระกำ ถึง กฟจ.พล.
เลขที่ น.๒ บรก.(บต.) - ๑๙๓๓/๒๕๖๐ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๐
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

กฟส.บางระกำ ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน
สิงหาคม ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๑๑ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ พิษฐศาสน์)

ผ.บต.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.บรก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปรีก เรือง กพภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	%	100.....%	%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่นๆ)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	95.....%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		%	0.....%	%	%	
		%	0.....%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปรีก เรของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	98....%	%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			0....			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			0....			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	100....%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			29,286...			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			0....			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เรือง กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	...100...%	%	%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%		0....			
			0....			

รายงานผลก ารดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาโท การของ กพผ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	100....%	%	%	
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	%	100....%	%	%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		%	100....%	%	%	

รายงานผลก ำด ำเนิงานตามมาตรฐานคุณภาพป ำการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญห ำไฟฟ้าดับ ส ำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	100.....%	%	%	
- แก้ไขปัญห ำไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			20.....			
- แก้ไขปัญห ำไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	%	100...%	%	%	
- เขตเมือง			3.....			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		%	100...%	%	%	
- นอกเขตเมือง			27.....			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลก ำด ำเนิรงานตามมาตรฐานคุณภาพบ ำร.การของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ ำรประกำกับผูใ้ไฟฟ้ ำของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผูใ้ขอใ้ไฟฟ้ ำที่ขอติดตั้งมีเตอร้ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	%	100.....%	%	%	
- เขตเมือง			0.....			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	%	100...%	%	%	
- นอกเขตเมือง			0.....			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	100...%	%	%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			0.....			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ			0.....			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	...100...%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	...100...%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)			1.....			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	...100...%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)			8.....			
			0.....			

รายงานผลกร รดำน้งนตามมาตรฐานคุณภาพป้งการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	...100%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	...100...%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อดูใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
- ตรวจสอบหรือติดต่อดูใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			0.....			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้พยกเล็กการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	%	...95...%	%	%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			0.....			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ			0.....			

รายงานผลก.รดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบ.การของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาดำจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	100....%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			0.....			
- นอกเขตเมือง	100%	%	100....%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			182....			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			0.....			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	...100...%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0.....			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน สิงหาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	85...%	%	%	
			0....			
			0....			