



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.บรภ. ถึง ผจก.กฟส.บรภ.
เลขที่ น.๒ บรภ.(บต.) - วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน ผจก.กฟส.บรภ.ผ่าน ผผ.บต.

ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐
ตามแบบฟอร์มกำหนด แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๑๑ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ

(นายจिरศักดิ์ พิสุทธิศาสน์)

ผผ.บต.กฟส.บรภ.

ที่ น.๒ บรภ.(บต.)- ๑๐๕๐/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

เพื่อโปรดทราบ

(นายทินกร ภูระหงษ์)

ผจก.กฟส.บรภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน กันยายน 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	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	100...%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)				24.....		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)				0.....		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	95...%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)				0.....		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	98...%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุกเดือน (ราย)				0.....		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				0.....		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกราย ทุกราย	100%	%	%	100...%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุกเดือน (ราย)				20,710.....		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				0.....		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	95...%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				20,710.....		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	%	%	...100...%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)				...4...%		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)				...0...%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	...90...%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที				...0...%		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที				...0...%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... กฟผ. บางระกำ..... โทร..... 0-5537-1944..... เดือน กันยายน 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	100%	%	%	...100...%	%	
		%	%	...3.....	%	
		%	%	3.....	%	
	100%	%	%	...100...%	%	
		%	%	...3.....	%	
		%	%	3.....	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟภ.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน กันยายน 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉุกเฉิน	100%	%	%	100....%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				0.....		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... กฟส.บางระกำ..... โทร..... 0-5537-1944..... เตือน กั้นยายน 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	100...%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				7....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				1....		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	100...%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				18....		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	100..%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				0.....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				0.....		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	100..%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0.....		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0.....		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	100..%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				6.....		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย	100%	%	%	...100...%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย	100%	%	%	...100...%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารั่วประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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)				4.....		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0.....		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	..100...%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0.....		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)				0.....		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	%	%	...95...%	%	
- ดำเนินการภายใน 20 วันทำการ				12.....		
- ดำเนินการเกิน 20 วันทำการ				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	100.....%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				0.....		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				0.....		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	100.....%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				10.....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0.....		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	100.....%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				0.....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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