



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางระกำ ถึง กฟจ.พล.
เลขที่ น.๒ บรก.(บต.) - ๑๑๖๗/๒๕๖๐ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน ผจก.กฟจ.พล.

กฟส.บางระกำ ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๑๑ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายทินกร ภูระหงษ์)

ผจก.กฟส.บรก.

แผนก บริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐-๕๕๓๗-๑๔๔๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน ตุลาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	%	%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95...%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1944.....เดือน ตุลาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	98...%	%	%	%	
ทุกสาย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		0.....				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (สาย)		0.....				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	100...%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		20,717..				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)		0.....				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)		20,717...				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)		0.....				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...3....				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0....				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		...0....				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		...0....				

รายงานผล: ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100...%	%	%	%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		1.....					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)							
การปฏิบัติงาน	100%	100...%	%	%	%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		1.....					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		0.....					

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1.....				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0.....				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	%	%	%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...2....				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0....				การโอนพัสดุล่าช้า
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		18....				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0....				การโอนพัสดุล่าช้า

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	%	%	%	
- เขตเมือง		...1.....				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0.....				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100...%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3....				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...5....				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...3....				
		...0....				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้พยางเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	...95...%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้าดับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...0....				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...102....				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
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 ตุลาคม 2560

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	...85...%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....				