



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยล. ถึง กฟต.๓
เลขที่ ยล-(บค) วันที่ ๙ มี.ค. ๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
(ไตรมาส ๑) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบช.กบส.(ต.๓) ดำเนินการต่อไป

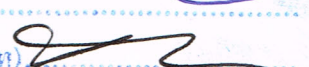

(นายเนาวรัตน์ กุลศิริมา)
ชก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

- 9 มี.ค. 2558

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

แผนกบริการลูกค้า	
ผู้ดำเนินการ	
ผู้พิมพ์	
วศก.	
ชผ.	
พผ.	
ชก.(ท)	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%			100%
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-			-
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-			-
การปฏิบัติงาน	100%	100%			100%
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-			-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%			100%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉาง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 V.)					
3.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%			100%
- เขตเมือง		-			-
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					100%
- นอกเขตเมือง		100%			-
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง		100%			100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 2 วันทำการ		-			-
- นอกเขตเมือง		100%			100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			-
3.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 KV)					
3.1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 KVA.		100%			100%
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-			-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 KVA. แต่ไม่เกิน 2000 KVA. ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.1.3.1 โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1 -			100% 1 -	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%		100%	
3.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-		-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1
3.1.4 ระยะเวลาย่อยไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง		100%			100%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-			-
-นอกเขตเมือง		100%			100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4			4
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			-
3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนั้งस्ता

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%		100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		67		67	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0		0	
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ ร้อยละ 90 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 90%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-		-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-		-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับไฟฟ้าใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าจริง						
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่เกิน 25%					
ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,677			18,677	
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน (ราย)		903			903	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		903			903	
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	91.30%			91.30%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,151			18,151	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,580			19,580	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 80%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ - เรือง - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ - เรือง	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านนิงस्ता

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100% - -				