



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/scan

จาก กฟส.ทท.

ถึง กฟอ.ปพน.

เลขที่ ต.๒.ทท.-(บต.)

29พ

วันที่

- ๓ พ.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อมูลตามแบบฟอร์ม มาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๑ ฉบับ

เรียน ผจก.ปพน.

กฟส.ทท. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒ นั้น กฟส.ทท.ได้รวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จ จึงขอส่งให้ กฟอ.ปพน. ดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


นายสมชาย ธรรมะ

ผจก.ทท

ผู้อำนวยการ กฟส.ทท.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ๐๗๕-๓๘๘-๔๕๕

กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ๐๗๕-๓๘๘-๔๕๕ Call center ๑๒๒๙

โทรสาร ๐๗๕-๔๕๐-๖๗๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหัวไทร.....เขต.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	ก.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตามหน่วยงานทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17793				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตามทั้งหมด (ราย)		17793				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองตามหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2296				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2296				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		20089				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		20089				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้า...กฟส.ทท.....เขต.....ต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า...กฟส.ทท.....เขต.....ต.2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)		8				
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		41				
เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า...กฟผ. หพ.....เขต.....ต.2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)	-	-				
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)	-					
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)	-					
เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	-					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (จ่าย)	2					
เกิน 35 วันทำการ (จ่าย)	-					
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ไม่เกินเกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (จ่าย)	-					
เกิน 55 วันทำการ (จ่าย)	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า...กฟผ.หน.....เขต.....ด.2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (จ่าย)		0				
เกิน 15 วันทำการ (จ่าย)		-				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย)		22				
เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)		-				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-				
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหัวไทร เขต ต.2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	ก.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	%	%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟภ.พท.....เขต.....ต.2.....

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	เม.ย.62	
3.4 ระยะเวลาลำโพงไฟฟ้าดับ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (จ่าย)		16	15	11	5	
เกิน 1 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย)		14	9	10	10	
เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหัวไทร เขต ต.2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	ก.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						