



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ทช.

ถึง กบล.(ต.1)

เลขที่ ต.1 ทช.(บค) ๓๕๗/๖๓

วันที่ 6 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

เรียน อก.บล.(ต.1)

กฟอ.ท่าแซะ ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2563 ตาม  
แบบฟอร์ม และวางไฟล์ไว้ที่ <FTP://172.26.1.1/#042-แผนกบริการและงานธุรกิจ/0.0.1> กล้องงานเข้า/  
รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี 2562/ก.พ. 63

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

นายทวีทย์ แสงพิรุณ

ผจก.กฟอ.ทช.

- ๙ มี.ค. ๒๕๖๓

SCAN ส่งแล้ว

- ๙ มี.ค. ๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                           | ผลการดำเนินงาน                  |                                 |               |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    | ม.ค.                            | ก.พ.                            | มี.ค.         | ไตรมาส1       |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>207</p> <p>0</p> | <p>100%</p> <p>260</p> <p>0</p> | <p>.....%</p> | <p>.....%</p> |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p>             | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p>   | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p>   | <p>.....%</p> | <p>.....%</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |          |                |        |        |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |
| ทุกราย                                               |          |                |        |        |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |          | 32,189         | 32,626 |        |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |          | 32,189         | 32,626 |        |         |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |          | 19,521         | 19,346 |        |         |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |          | 19,521         | 19,346 |        |         |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |          |                |        |        |         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |          | 51,710         | 51,972 |        |         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |          | 51,710         | 51,972 |        |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                            |          |                |      |        |         |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |        |         |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 2              | 2    |        |         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0    |        |         |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    |        |         |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    |        |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0    |        |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0    |        |         |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |         |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |        |        |         |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |        |        |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 11             | 10     |        |         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0      |        |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 63             | 41     |        |         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0      |        |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |        |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |        |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |        |         |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |        |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |        |         |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%  |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 10             | 7    |        |         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 2              | 3    |        |         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    |        |         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    |        |         |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    |        |         |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    |        |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |        |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |        |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 164            | 104  |        |         |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 63             | 30   |        |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |        |         |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |        |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.1 .....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|---------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%  |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |        |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    |        |         |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    |        |         |              |