



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗

ถึง ผจก.ทช.

เลขที่ ต.๑ ทช.(บค)

วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.ท่าแซะ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.ทช. ผ่าน ทผ.บค.ทช.

ผบค.ทช. ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.ท่าแซะ ปี ๒๕๖๔
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ตามแบบฟอร์ม จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายพิเชฐ เกียรติแก้ว)

พชง.๗.บค.ทช.

ที่ ต.๑.ทช. (บค)

๒๐๓๗/๗๔

เรียน ทผ.บค.ทช.

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายทวีทย์ แสงพิรุณ)

ผจก.ทช.

SCAN ส่งแล้ว

- ๙ พ.ย. ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
๐ ๐ ๐	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ที่แจ้งไว้ (ราย)	๐	๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๑๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		○				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๖				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓๙				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย		๐				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย		๐				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย		๑				
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
๓.๓ ระยะเวลาลดรอบส่งผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๖				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๗				
๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐				
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๑๓				
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	๑๐๐%	๑๙๖	๐	%	%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในศูนย์แรงต้นไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๓,๔๘๓				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบททั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๔๐๐				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๕๕,๓๘๓				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๕๕,๓๘๓				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะเข้.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑๓				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐				
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๑๐๐%	๑๐๐%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐				