



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN
วันที่ 8 พ.ค. 2560

จาก กฟส.อ.นาดี ถึง กฟอ.กบบ.
เลขที่ ก.อ.น.ด (บค) ๓๖๐/๒๕๖๐ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขอส่งข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.กบบ.

ตามหนังสือ ก.๑ กบล.(บธ.)๑๓๖๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ ให้กฟฟ.ในสังกัด
รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ส่ง กฟฟ.จัดรวมงาน เพื่อ
ส่งให้ กบล.ก.๑ เป็นประจำทุกเดือน

กฟส.อ.นาดี ขอรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายস্যัญ เกิดสวัสดิ์)

ผจก.กฟส.อ.นาดี

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560
ของหน่วยงาน... กฟผ. อ. นาดูน... ประจำปี 2560... เมษายน 2560

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ-สาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ฮิตาชิ คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	3-พ.ค.-60	112	112	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.๑๑ ^{๑๑}.....ประจำเดือน เมษายน 2560

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	-	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		33	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		1	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,414	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,414	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,616	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,616	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.๐๑ หาดใหญ่ประจำเดือน.....เมษายน 2560

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		21,030	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,030	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ. ๐. ๗๐๑ ประจำเดือน ๖๗๗/๗๖ 2๕6๐

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		3	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		39	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		4	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		2	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		6	มิเตอร์แรงต่ำประกอบ CT 5 A
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			และระบบภายในไฟฟ้าไม่เรียบร้อย
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ. ๐.๙๐๑๑.....ประจำเดือน ๒๔๓๑๑๖ 2560

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%		
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		1	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		—	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		—	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%		
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		—	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		—	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		—	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		2	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		—	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		—	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		—	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		—	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	7 —	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	—	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการช่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	— —	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ. ^ด ๑๐ ๑๑๑.....ประจำเดือน..... ^{๑๑}มิถุนายน 2560

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	95	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	100	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	