



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

FAX / SCAN

ร ก.ย. 2560

จาก กฟส.หนองเสือ

ถึง กฟอ.ธัญบุรี

เลขที่ ก.๑ กฟส.๑.นสอ.(นท.)๕๖๓/๒๕๖๐

วันที่

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ธัญบุรี

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด กฟส.หนองเสือ ขอรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐ ให้ กฟอ.ธัญบุรี ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่อไป (เอกสารแนบ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายประภาส จันประดิษฐ์)

ผ.ก.บ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.หนองเสือ

- 1 ก.ย. 2560

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟผ.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------------------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-<br>-    |                               |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)                                                                 |                 | -              |                               |
| - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)                                                          |                 | -              |                               |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                       |                 | -              |                               |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% |                |                               |
| สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                   |                 | -              |                               |
| - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)                                                                                |                 | -              |                               |
| - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)                                                              |                 | -              |                               |
| - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                                                             |                 | -              |                               |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                         |                 |                |                               |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน                                                          | ไม่เกิน 25%     | อ่านทุกเดือน   |                               |
| ไม่เกินร้อยละ 25                                                                                        |                 |                |                               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                          |                 |                |                               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                |                 |                |                               |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                    | 100%            | 29,098         |                               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                             |                 | -              | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | -              | ทุกเดือน (กฟผ.หนองเสือ)       |
|                                                                                                         |                 |                | 29,098                        |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                | ไม่น้อยกว่า 90% |                |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)                                            |                 | 29,098         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                      |                 | 29,098         |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า .                                                            |                 |                |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                  |                 |                |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                    |                 | -              |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                               |                 |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.หนอง สือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | -              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | -              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     |                |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | -              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | -              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)                                                                                                                                  |          | -              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)                                                                                                                               |          | -              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                   |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                |                                                    |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          | -              |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 105            |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                | - กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |                                                    |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                               |          |                |              |
| 3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 25 วันทำการ (ราย)                          | 100%     | -              |              |
| ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| 3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 40 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |              |
| ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                      | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 13             |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 10             |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               | 100%     | 12             |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                              | 100%     | -              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                         |          | -              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |              |