



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN แล้ว

จาก กฟจ.รณ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑ รณ.(บค.) ๑๖๕ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ โดยมีรายละเอียดดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายทวีศักดิ์ สมบัติแก้ว)

ผจก.กฟจ.รณ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ฉบับ)						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๙%	๙๙%	๑๐๐%	๙๙%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๕๘๙๙	๒๕,๘๙๑	๒๖,๒๗๔	๓๗,๙๐๒	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๖๑๖๔	๒๖,๒๒๐	๒๖,๒๘๒	๓๘,๖๖๖	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๐	๓๖,๓๒๐	๓๖,๔๕๐	๓๒,๓๗๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๐	๓๖,๓๒๔	๓๖,๔๕๕	๓๒,๓๘๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ (ฉบับ)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๙๙%	๙๙%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๕๗๘๗	๒๖,๑๖๑	๒๖,๓๒๔	๑๕๐,๖๗๒	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๖๑๖๔	๒๖,๕๔๕	๒๖,๗๗๗	๑๕๑,๔๔๖	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ (พบค)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๕๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - คำถามของผู้ไฟฟ้า		๓	๓	๑	๗	
- เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๑	๑	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ (พบค)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - คำถามของผู้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	
- เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า (สบ) ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑๗	๑๖	๑๖	๔๙	
	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
	๑๐๐%	๑๗	๑๖	๑๖	๔๙	
	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๔	๑๐	๔	๒๘	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (ผสม)						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๕๗	๔๕	๕๐	๑๕๒	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๙	๒๖	๔	๓๙	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		๐	๐	๑	๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย		๑	๒	๔	๗	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน (แบบ)		๑	๐	๑	๒	
		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๓๕	๑๕		๔๙	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๐	๐	๑๗	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐ ๐	๐๑-๐๒-๐๐
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	#VALUE!	๑๐๐% ๒	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๐ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๐ วันทำการ	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐% ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ผบป)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย		๑	๑	๑	๑	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้า.....ระนอง....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ธันวาคม...๒๕๖๓....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด						
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด (แบบ)	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	