



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.ฉาง

เลขที่

เรื่อง สรุปรายงานสถานะ การบริการประชาชน บล.๐๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานสถานะ การบริการประชาชน บล.๐๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟอ.ฉาง

ถึง กฟอ.ฉาง

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕

ผบค.กฟอ.ฉาง ได้สรุปรายงานผลการดำเนินการ สถานะการบริการประชาชน บล.๐๑
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายนิยม จันทะศิริ)

ทผ.บค.กฟอ.ฉาง

ท.๑๗.(บค.) 2104/2565

รับทราบ

ผบท.นำข้อมูลขึ้นระบบศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ต่อไป

(นางพ้องพรรณ ดวงกาศ)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ฉาง

9 มี.ค. 2565

ผบค.กฟอ.ฉาง

โทร.๐-๕๓๔๕-๓๒๖๓

โทรสาร.๐-๕๓๔๕-๑๑๔๕



ป้องกันและสังเกตตนเองสิ่งที่ทำ
มีชื่อ ปากดำ ไม่เป็นนิสัย
ปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัย
สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในชีวิต

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
1.1	คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		11	9		20	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		11	9		20	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
1.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA	100%	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
1.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
1.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	12		13	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		33	22		55	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1		1	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
1.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
1.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	2		2	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		25	27		52	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

			ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
1.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18	21		39	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
1.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	3		3	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	10		10	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
1.5	การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		0	0		0	
	- เกินกว่า 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		12	35		47	
			0	0		0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
			0	0		0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98 %	98%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		38,214	38,338		76,552	
			38,214	38,338		76,552	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		169	169		338	
			169	169		338	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		38,383	38,507	-	76,890	
			38,383	38,507	-	76,890	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	1	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	1		1	
			0	0		0	

ผู้รายงาน นายทฤษฎี มีวรรณ หมายเลขโทรศัพท์ ..053-453263.....