



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.ฝาง

เลขที่

ถึง กฟอ.ฝาง

วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานสถานะ การบริการประชาชน บล.๐๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานสถานะ การบริการประชาชน บล.๐๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟอ.ฝาง

ผบค.กฟอ.ฝาง ได้สรุปรายงานผลการดำเนินการ สถานะการบริการประชาชน บล.๐๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายนิยม จันตะศิริ)

ทผ.บค.กฟอ.ฝาง

น.๑๗.(บค.) ๓๙๑๒/๒๕๖๕

รับทราบ

ผบห.นำข้อมูลขึ้นระบบศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ต่อไป

(นายวีระวิทย์ เทพอำพันธุ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ฝาง

10 พ.ค. 2565

ส่งทางระบบสารบรรณ

ผบค.กฟอ.ฝาง

โทร.๐-๕๓๔๕-๓๒๖๓

โทรสาร.๐-๕๓๔๕-๑๑๔๕



ป้องกันและสืบทอดองค์ความรู้
มิอซี ปากน้ำ ฟ้าเขียว
ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เอกสารแนบ 3

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
1.1	คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		5			5	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5			5	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		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	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0			0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
1.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
1.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		18			18	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		20			20	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
1.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
1.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1			1	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
1.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1	การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์ 100.00	#DIV/0! #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	ผ่านเกณฑ์ 100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		23			23	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
1.3.2	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		22			22	
			0			0	
1.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
			0			0	
1.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
			0			0	
1.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		25			25	
			0			0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		214			214	
			0			0	
1.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
			0			0	
1.5	การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- เกินกว่า 10 วันทำการ (ราย)		0			0	
			0			0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		35			35	
			0			0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

	6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0			0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0			0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98 %	98%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		38,170			38,170	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		38,170			38,170	
7	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		170			170	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		170			170	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		38,340	-	-	38,340	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		38,340	-	-	38,340	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	2	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		2			2	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0	

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