



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.สท

เลขที่ ก.ภ.สท.๑๓๐๗/๒๕๖๒

ถึง กฟภ.๓

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ยช.ภ.๓

กฟภ.สุพรรณบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
พฤษภาคม ๒๕๖๒ ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไปด้วย.

(นายไพโรจน์ สวัสดิ์ดิยากร)

รองผู้จัดการ ปฏิบัติงานแทน

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

แผนกบริการลูกค้า
๑๕๘๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟภ. กฟผ.สุพรรณบุรี ไตร

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๒๔	๒๔	-	๕๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบจ่ายไฟฟ้าให้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อร้อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนทางผู้ให้บริการภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนทางผู้ให้บริการเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ. กฟผ.สุพรรณบุรี โทร

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า พลังงานได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐.96	๑๐๐.96	๑๐๐.96	๑๐๐.0%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
- รับกว่า ๑๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า ๓๐ นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 กฟผ. กฟอ.สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) *

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒		
๓.๒๐ การแก้ไขปัญหาลำโพงไฟฟ้าด้วย สำหรับผู้รับไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดพิกัดเกิน ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยาววัน กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟง.สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ”

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๒๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๔ wire	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟจ. สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขายไฟฟ้าที่ขอตัดต่อมิเตอร์ภายในกว่า ๓๐ เมตร ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	๔	-	๔	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ kv)						
๓.๒.๒.๑ เปลี่ยนปลั๊กสายรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เมตร	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๐๔ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน ๓๐๔ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ. กฟจ. สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒๒๕ พร้อมแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ ไร่ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ ไร่ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าหรือขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓๑ การโอนย้ายผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน ฟีดกับระบบการไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๖	๔๐	-	๗๖	
๓.๓๒ การย้ายสัมภาระการไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟฉ.สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) *

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสช้อน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า นอก ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๓๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทางสายเคเบิ้ลจะวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	-	๑๐๐%	
๓.๓๕ การจ่ายสินค้าและบริการ (ใบการณที่ผู้แจ้งพยานหลักฐานขอใช้ไฟฟ้า)	๑๐๐%	-	-	-	-	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟจ. สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากรันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (รวม)	๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (รวม)	-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (รวม)	-	-	-	-	-	
เกิน ๓ วันทำการ (รวม)	-	-	-	-	-	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (รวม)	-	-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (รวม)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟจ.สุพรรณบุรี โพน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) **

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ตามที่รับประกันกับในระยะเวลาที่กำหนด		—	—	—	—	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	