



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สพ

เลขที่ ก.ต.ล.พ. (งด.) ฉบับที่/ใบสำคัญ

ถึง กฟก.๓

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรียน อช.ก.๓

กฟจ.สุพรรณบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
กรกฎาคม ๒๕๖๒ ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไปด้วย.

(นายไพรожน์ สวัสดิยากร)

รองผู้จัดการ ปฏิบัติงานแทน
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

แผนกบริการลูกค้า

๑๔๘๓๖

เอกสารนี้เป็นของทางราชการ ห้ามนำ出去ต่างประเทศ
๐๕ ส.ค. ๒๕๖๒
ผู้ลงนาม

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

กพพ. กพจ.สุพรรณบุรี โพร

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจาก จะเปิดไฟชัตต์ชั้ง ๔ ปีจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟด้วยคนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	...					
- จ่ายไฟด้วยคนภายนอก ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	...					
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็น รายเดือน)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ลากลักษณ์อักษร						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๔ เดือน ภายใน ๔ เดือน (เร็วๆ)	...					
- แก้ไขข้อร้องเรียนเบื้องต้นให้เป็นไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เร็วๆ)	...					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

กพพ. กพจ.สุพรรณบุรี โภร

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยปัจจุบัน
		ก.ด.	ส.ด.	ก.ย.	ไดร์มาส ๓		
๒.๔ ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)							
๒.๖ ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

กพฟ. กพจ.สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)^(๑)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
	เป้าหมาย	ก.ด.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ ศูนย์ไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งซื้อตั้งไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งข้อตั้งไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่遅กว่า ๓ วัน (ราย)	
- แจ้งข้อตั้งไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่遅กว่า ๓ วัน (ราย)	-	-	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ที่แจ้งไว้ (ราย)	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กพพ. กพจ.สุพรธรรมบุรี โพร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพพ. (Guaranteed Standards of Performance)^(๑)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ ๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุดมสังคมที่ติดต่อหนึ่งเปลืองงานกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ปัญหาอุปสรรค

ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน

- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

กพพ. กพจ.สุพรรณบุรี โพร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)^(๖)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ด.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถือจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเข้าระบบ) และเงินแผลง ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒ ๑) ระบบบันทึกตามที่ (๙๘๐/๗๓๐ โอลต์) ๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งไม่ต่อรับนาฬิกาไม่เกิน ๓๐ นาที ๓๐ นาที						
- เขตเมือง						
ภาคใน ๒ วันทำการ (ราย) เดือน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภาคใน ๒ วันทำการ (ราย) เดือน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
กิจ ๔ วันทำการ (ราย)
กิจ ๕ วันทำการ (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.

กพพ. กพจ.สุพารณบุรี โหร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)^(๙)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				อัตรากลุ่มสสาร
		ก.ด.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดใหญ่กว่า ๓๐ เมตร ๓ เทศ	๑๐๐%	๗๐.๘%	๗๐.๐%	๗๐.๐%	๗๐.๐%	๗๐.๐%
- เป้าหมาย						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	
กิจ ๑ วันทำการ (ราย)	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๔ วันทำการ (ราย)	-	-	
กิจ ๔ วันทำการ (ราย)	-	-	
๓.๓.๓ ระบบเ rerun ด้านสูง(๗๗/๓๓ เครื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๓.๓.๓ หน่วยแปลงขนาดความถี่กันไม่เกิน ๑๕๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	-	-	
กิจ ๓๕ วันทำการ (ราย)	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพพ.

กพพ. กพจ.สู่พร้อมบูรี โภร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพพ. (Guaranteed Standards of Performance)^{๖๑}

งาน/goal	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ด.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓		
๓.๓.๒.๒ ให้เปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันในเกินกว่า ๒๕๐ เครื่อง และไม่เกิน ๒,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%		
ภายใน ๔๔ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—		
โภร ๔๔ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—		
๓.๓ รับยกเวลารอประสบภัยไฟฟ้าเรื้อรังขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%		
๓.๓.๑ การโอนเข้าผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้าเท่านั้น	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—		
โภร ๓๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้าเท่านั้น ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%		
โภร ๒๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพพ.

กพพ. กพจ.สุพรรณบุรี โตร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพพ. (Guaranteed Standards of Performance)^(๑)

งานโดยรวมงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบศูนย์ร้องเรียน เสียหายเบ็ดเตล็ด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่ตัดไม่ฟื้น แล้วฟื้นฟื้นการประท้วง
- พผช.และผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)
- พผช.และผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการซ่อมเครื่องหยอดหน่วยไฟฟ้าในเคสเดียวที่ปรับเปลี่ยนค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ตราจสูงหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
- ตราจสูง ๕ วันทำการ (ราย)
- ตราจสูบที่ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๙%	ค่าเบินการภายนอก ๒๕ วันทำการ
- ค่าเบินการภายนอก ๒๕ วันทำการ
- ค่าเบินการภายนอก ๒๕ วันทำการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

กพพ. กพจ.สุพรรณบุรี โทร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๙

งาน/goal	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายสำคัญ
		ก.ศ.	ส.ศ.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีผูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถ้วนจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำรุดเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขชำระหนี้ครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเดือน						
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	
- นอกราชเขตเมือง						
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายเดือน						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพพ.

กพพ. กพจ.สุพวรรณบุรี โภร

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ภาครັງผ้าเบบประกันกับผู้ใช้ผ้าเบบ ภายใต้ มาตรฐานการให้บริการที่ภาครັງผ้าเบบประกันกับผู้ใช้ผ้าเบบ (Guaranteed Standards of Performance) ^๙

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยสนับสนุน
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเครือข่ายเงินสด ตามที่รับประทานในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	.๐๐๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—	
ภายนอก ๑๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—	