



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สพ.

เลขที่ ก.๓ สพ.(บค.) - ๔๓๗๒๕๖๖

ถึง กบล.(ก.๓)

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.(ก.๓)

กฟจ.สุพรรณบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖ ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการให้ต่อไปด้วย

(นายกิตติพัฒน์ สุวรรณอัครเดช)

รจก.(ท)กฟจ.สพ

ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สพ.

แผนกบริการลูกค้า

๑๔๘๓๕, ๑๔๘๓๖

ส่งสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว
วันที่..... - ๒ มิ.ย. ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
		๓๒	๑๒๙	-	-	
						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
		๐	๐	-	-	
						
		-	-	-	-	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๙,๐๑๙	๔๙,๒๘๓	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๔๙,๐๑๙	๔๙,๒๘๓	-	-	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๗๑	๔๘๒	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔๗๑	๔๘๒	-	-	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๔๙,๔๙๐	๔๙,๗๖๕	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๔๙,๔๙๐	๔๙,๗๖๕	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๗.....	๑๓.....			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			-			
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๗.....	๑๓.....			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-.....	-.....		-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี ไตร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	%	
			-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. กฟจ.สุพรรณบุรี ไตร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	%	%	
		๓๔	๒๖	-	-	
			-	-	-	
	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	%	%	
		๖๐	๕๕	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. กฟจ.สุพรรณบุรี ไตร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	-.....	-.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		-.....	-.....	-.....	-.....	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	