การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟฟ.อ้อมน้อย ถึง กบล.ก.๓
เลขที่ ก.๓ อมน.(บห) / ๒๕๖๔ วันที่ ๕ พ.ค. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาส ๒ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.ก.๓

ตามโทรสารที่อ้างถึง กฟฟ.อ้อมน้อย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟฟ.อ้อมน้อย ไตรมาส ๒ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๔ (ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายอดิศร แก้วสินธุ์)
ผจก.กฟฟ.อ้อมน้อย

แผนกบริหารงานทั่วไป
โทร.๑๔๓๒๓
โทรสาร.๑๔๓๐๘

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

### ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน** | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐% | | | | |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) | | **๑๓๕** | | | | |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง) | | - | | | | |
| **๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)** | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐% | | | | |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) | | - | | | | |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร....๑๔๓๒๓.....

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง** | | | | | | |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐% | | | | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | - | | | | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | | - | | | | |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | **๖๔๗๗๑** | | | | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | | - | | | | |
| **๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕** | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐% | | | | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | | **๖๔๗๗๑** | | | | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

### ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า** | | ๑๐๐% | | | | |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | | - | | | | |
| **การแจ้งดับไฟ** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | | ๖ | | | | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | | - | | | | |
| **การปฏิบัติงาน** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | - | | | | |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) | | **๒๕** | | | | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว** | | | | | | |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) | | | | | | |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส | | | | | | |
| **- เขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) | | **๑๔๔** | | | | |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| **- นอกเขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) | | **-** | | | | |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส | | | | | | |
| **- เขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| **- นอกเขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) | | | | | | |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) | | ๔ | | | | |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) | | ๑ | | | | |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| **๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน** | | | | | | |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) | | ๙๙ | | | | |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) | | ๔๑ | | | | |
| เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

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

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)** | | | | | | |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| **- เขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) | | ๐ | | | | |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| **- นอกเขตเมือง** | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | ๑๐๐% | ๑๐๐% | | | | |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟฟ. .....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[๓]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ | |
| **๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด** | ๘๕% | ๑๐๐% | | | | |
| **ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด** | | | | | | |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | | - | | | | |