



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก นกต.๔ ถึง ผจก.กฟอ.ทช.
เลขที่ ต.๑ ทช.(บค) วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.ท่าแซะ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖
เรียน ผจก.ทช. ผ่าน ทผ.บค.ทช. ๖

ผบค.ทช. ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.ท่าแซะ ปี ๒๕๖๖
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์ม จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

๒๒ ๒๒.

(นางสาวสุรรัตน์ ศักดิ์ภิรมย์)
นกต.๔.บค.ทช.

ที่ ต.๑.ทช. (บค) ๑๕๓๓/ทช.
เรียน ทผ.บป.ทช.

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๐๗
(นายวรพล พิทักษ์วงษ์โยธิน)
ผจก.กฟอ.ทช.
๑๐ ต.ค. ๒๕๖๖

SCAN ส่งแล้ว

๑๐ ต.ค. ๒๕๖๖

แผนกบริการลูกค้า
โทร.๑๕๕๓๕-๓๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)	๑๐๐%	๓๐๒	๓๗๗	๓๘๒		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐	๐		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๒,๗๗๘	๑๒,๘๔๘	๑๒,๘๖๒		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๓๕,๓๕๑	๓๕,๔๗๓	๓๕,๔๘๘		
		๓๕,๓๕๑	๓๕,๔๗๓	๓๕,๔๘๘		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าชะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๓ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๕ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๖ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๓ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๓.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๒	๔	๑๓		
		๐	๐	๐		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๕๑	๖๕	๑๒๗		
		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่ามะแซ.....เขต.....ค.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๒		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓	๓	๕		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๓	๓	๐		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๘	๑๓	๖		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑,๑๔๓	๑,๕๐๐	๑,๕๐๐		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๕๕		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กันยายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		