



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ผวจ.กฟจ.อด.

ถึง กฟฉ.๑

เลขที่ ฉ.๑ อด.(วต.)-๒๖๖/๒๕๖๐

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.อด.ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

อ้างถึง บันทึกเลขที่ ฉ.๑กชข.(ปข.) ๑๐๑๓/๒๕๕๕ ลว.๖ มิย.๒๕๕๕

เรียน อบ.ฉ.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึงให้กฟจ.อด.รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.อด. และกฟฟ.ในสังกัด นั้น

กฟจ.อด.ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป.

(นายเลิศชัย พูนทวีสิน)
รจก. (ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก. "ส."

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 เขต. กฟผ. 1 กฟจ.อุดรธานี ประจำปี ๒๕๖๐ โทร 14241

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		มค.	กพ.	มีค.	ไตรมาส	
2.3 การอำนวยความสะดวก 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		149,783				
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		149,783				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)		13,727				
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		163,510				
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		163,510				

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		มค.	กพ.	มีค.	ไตรมาส	
3.3ระยะเวลาตอบสนองของผู้ไฟฟ้า-ร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนสื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (รายเกิน 15 วันทำการ (ราย)		18				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (รายเกิน 3 วันทำการ (ราย)		59				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมีผู้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%					
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ-ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		17				
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืน การมีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก-เขตเมือง	100%	91				
ภายใน 1 วันทำการ (รายเกิน 1 วันทำการ (ราย) นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (รายเกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%					
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (รายเกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การชำระเงินค่าปรับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย)						