



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ศก.

ถึง กบล.ฉ.2.

เลขที่ ฉ.2 ศก.(บค.) 149 /2564

วันที่ 18 มี.ค. 2564

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ไตรมาสที่ 3

เรียน อก.บล.ฉ.2

กฟจ.ศรีสะเกษ ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพ บริการ ประจำปีไตรมาสที่ 3 ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว
จำนวน 5 แผ่น

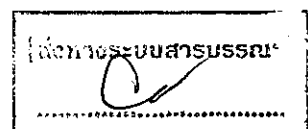
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบช.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายณัฐพล ชองทอง)

รจก.(ท.) รักษาการแทน ผอ.กฟจ.ศก.

ผบช.กฟจ.ศก.

ดาวเทียม 14436-8



18 มี.ค. 2564

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. จ.ศรีสะเกษ โทร.04591120-6

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. 63	ส.ค.63	ก.ย.63	ไตรมาส3	
2.1 สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน -สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าคืนภายใน4ชม.(ครั้ง) -จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง) 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 95%ได้ร้อยละ95 ภายใน4เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน4เดือน (เรื่อง) -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90% ไม่น้อยกว่า 95% .	184	244	185	613	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย. 63	พ.ค. 63	มิ.ย. 63	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าจริงทุกเดือน (ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 98% . 100%	49777	50080	50215		
		52512	52747	52861		

-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	102229	102827	103076		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย. 63	พ.ค.63	มิ.ย.63	ไตรมาส	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 -สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) -ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 -สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที -ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ. จ.ศรีสะเกษ โทร.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

[illegible]

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน							ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย. 63	พ.ค. 63	มิ.ย. 63	ก.ค. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63	ไตรมาส 2-3	
3.2.1.2 ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส -เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	1	0	2	8	4	2	3	46.3
-นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	1	0	2	3	4	2	3	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ(ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	8	4	2				25	