การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบง.กฟส.กก. ถึง กฟส.กก.
เลขที่ น.๒กก.(บง) /๒๕๖๐ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ของ กฟส.กก.
เรียน ผจก.กฟส.กก.

ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ และได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๖๐/๐๑ เดือน มกราคม/กฟจ.สุโขทัย และกฟฟ.ในสังกัด/กฟส.กงไกรลาศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอดุลรัตน์ จันทร์เกษม)
หผ.บง.กฟส.กก.

(นายไพโรจน์ กาบมาลา)
ผจก.กฟส.กก.

ที่ น.๒ กก.(บง) ๘๖๘ /๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟจ.สท.

(นายไพโรจน์ กาบมาลา)
ผจก.กฟส.กก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	97.96%	99.24%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		41				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17,031				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		17,031				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,007				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,007				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		19,038				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,038				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	-				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
การปฏิบัติงาน	100%	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		9				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		12				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		5				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	-				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		7				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%				
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		7				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	-				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	-				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	-				
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-				