



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สแกนเอกสารส่งแล้ว

ต้นฉบับให้ ผ.....

จาก วศก.๕ ผบส.กฟส.พล.

ถึง กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.)

วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘

เรียน ผจก.กฟส.พล. ผ่าน ชจก.(ล) รษ. รจก.(ล) กฟส.พล. ผ่าน หผ.บส.กฟส.พล.

ในการนี้ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พล.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๘ ประกอบด้วย

๑.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟส. (Guaranteed Standards of Performance) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ประจำ กฟส.พล.รับทราบ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวงศ์กร สัตยวงศ์)

วศก.๕ ผบส.กฟส.พล.

เลขที่ น.๒ กฟส.พล.(บส.) ๖๑๐๓ ๒๘

เรียน รจก.(ท), ชจก.(ล), หผ.กฟส.พล.(ทุกแผนก)

เพื่อทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวสุติมา ทองสุขแก้ว)

ชจก.(ล) รักษาการแทน รจก.(ล) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.พล.

[illegible]

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน										
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		104	95	119	318	78	98	106	282	
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		71	105	78	254	43	81	64	188	
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	0	2	4	2	9	2	13	ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95										
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2	0	0	2	0	0	0	0	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)										
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก										
	- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		574	1,697	1,882	4,153	1,126	1,073	289	2,488	

h

[illegible]