การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN
วันที่ 6 ส.ค. 2561

จาก กฟส.หนองเสือ ถึง กฟอ.ธัญบุรี
เลขที่ ก.๑ กฟส.นสอ.(บต) ๘๓๕/๒๕๖๑ วันที่
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.ธัญบุรี

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด กฟส.หนองเสือ ขอรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ให้ กฟอ.ธัญบุรี ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่อไป (เอกสารแนบ ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

(นายธีระศักดิ์ ฤทธิจันทร์)
ผจก.กฟส.หนองเสือ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	อ่านทุกเดือน	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	29,867	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน (กฟส.หนองเสือ) 29,867
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		29,867	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29,867	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		127	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด	100%		
รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		-	
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		.	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน	100%		
เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ			
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน			
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		14	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		8	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		22	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
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)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- **เขตเมือง**	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- **นอกเขตเมือง**	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		194	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	