



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟภ.สง. _____ ถึง กฟต.๓ _____
เลขที่ สง.(ผบค)-๒๑๐๕ _____ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ _____
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการของ กฟภ. _____
อ้างถึง _____

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก ขอส่งรายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙
ทั้งนี้ได้แนบไฟล์ข้อมูลผ่านระบบ ftp ://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕ /ผบธ/รายงานคุณภาพบริการ ไว้เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบค.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายประสาน พันภัยพาล)

รจก.(ท).รักษาการแทน ผจก.สง.

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๗๓๖๓-๐๖๒๐

ภายใน ๑๕๒๓๕

ส่งเอกสารระบบการบอกรับ (๘๘๘)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัยโก-ลก โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่น้อยกว่า 90%					
นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		55	130	127	312	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า: ได้ร้อยละ 80	ไม่น้อยกว่า 80%					
ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 25%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	0	-	0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		39,592	39,648	39,717	118,957	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,727	10,739	10,759	32,225	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,727	10,739	10,759	32,225	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%				-	จำนวนส่งใบแจ้งหนี้ ผิด ยังไม่รวมที่โอนไป กกก. จัดเก็บ
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		50,319	50,387	50,476	151,182	
2.5 ตอบรับร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.2.1 ระบบแรงดันไฟฟ้า (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	47	61	56	164	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		63	73	71	207	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	3	56	60	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage)						
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น						
การแจ้งดับไฟ	100%	0	1	0	1	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	1	0	1	
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	1	0	1	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	1	0	1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่	100%					
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	1	1	71	73	
	0	0	0	0		
	1	0	0	1		
	0	0	0	0		
	1	0	0	1		
	0	0	0	0		
	1	0	0	1		
	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาคอบสอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	7	15	15	37	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักการการใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)						
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	24	34	14	72	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)						
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน	100%	5	2	1	8	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประทันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	201	210	250	661	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		48	50	70	168	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		153	160	180	493	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

01/06/67