



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สง.

เลขที่ สง.(บท)-**๒๑๓๖/๒๕๖๐**

ถึง กฟต.๓

วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อบ.ต.๓

กฟอ.สุโขทัย-ลก ขอส่งรายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐
ทั้งนี้ได้แนบไฟล์ข้อมูลผ่านระบบ ftp ://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕ /ผบธ/รายงานคุณภาพบริการ ไว้เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นางสาวสายใจ สันตะพันธุ์)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟอ.สง.

14 ธ.ค. 2560

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๗๓๖๓-๐๖๒๐

ภายใน ๑๕๒๓๕

ส่งเอกสารตามระบบสารสนเทศ (อีเมล)

ส่งเอกสารระบบสารบรรณ (อีเมล)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพบุรี โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	40	51		91	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0		0	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	0		0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่เกิน 25%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		0	0		0	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		40,434	40,623		81,057	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	10,917	10,917		21,834	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,917	10,917		21,834	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพ. โทร 0-7363-0620

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย..	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage)						
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	1		2	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	1		2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่	100%					
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพบุรี โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-				จำนวนส่งใบแจ้งหนี้ ผทพ. ยังไม่รวมที่โอนไปให้ กก. จัดเก็บ
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		51,351	51,540		102,891	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย..	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้ากรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		50	35		85	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		75	72		147	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0		1	ชนมเงินเสีย
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย..	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักการะกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10	15		25	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		15	13		28	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%					
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย..	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	รวม	450	725		1175	
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		180	242		422	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		270	483		753	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	