



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
KORAT ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สง.

ถึง กฟต.๓

เลขที่ สก.บพ-๒๓๖๐ /๒๕๖๑

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.สุโขทัย-สกล ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๑
ทั้งนี้ได้แนบไฟล์ข้อมูลผ่านระบบ <http://๑๓๒.๒๔.๑.๓๐/๘.๕/มบธ/รายงานคุณภาพบริการ> ไว้เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง มบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายเจริญ คำละเอียด)

หม.มค.ปฏิบัติงานแทน ผจก.สง.

10 เม.ย. ๒๕๖1

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๗๓๖๓-๐๖๒๐

ภายใน ๑๕๒๓๕

เอกสารระบบสารบรรณ (ลิ้งค์)

เอกสารระบบสารบรรณ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	45	45	41	131	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		0	0		0	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 80%					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)		1	1	0	2	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 25%	0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง	ไม่เกิน 25%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25		0	0	0	0	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		40,709	40,742	40,786	122,237	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		10,930	10,392	10,955	32,277	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	10,930	10,392	10,955	32,277	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพบุรี โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-				จำนวนส่งใบแจ้งหนี้ ผิดพ.ยังไม่ร่วมที่โอนไปให้ กก.จัดเก็บ
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		51,639	51,683	51,639	154,961	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ที่ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ที่ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ							
กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620							
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³							
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage)							
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น							
การแจ้งดับไฟ	100%						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	2	3	6		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	2	3	6		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		
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/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้ากรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		29	32	35	96	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		79	61	40	180	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	ในภา
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ						
กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620						
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าผู้ส่งไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³						
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	โรงงานเงินเรียง นกน้อย
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	1	0	1	เรียง , โสภ
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ							
กพภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620							
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³							
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าหรือข้อร้องเรียน							
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7	12	17	36		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		28	18	29	75		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	0	2	ร้านซ่อมรถพายุทอง3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						งดจ่ายไฟปกติ	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน	100%						
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ							
กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620							
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ³							
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า							
(นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	รวม	846	917	882	2645		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		250	307	332	889		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		596	610	550	1756		
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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่	100%						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		