



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เลาขวัญ

เลขที่ กฟส.ลข(บต.).๑๒๑๒ /๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) ประจำปี เดือน กันยายน ๒๕๖๖

เรียน อภ.บส.ก.๓

ถึง กบส.ก.๓

วันที่ ๕ ต.ค. ๒๕๖๖

กฟส.เลาขวัญ ขอส่งรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) งานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี เดือน กันยายน ๒๕๖๖ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายสมชาย แก้วสมนึก)

ผจก.กฟส.ลข.

แผนกบริการลูกค้า
โทรศัพท์ ๑๗๓๐๘

ส่ง ผบธ.กบส.กฟก.๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิบูลย์ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๔๕	๔๕	๔๕		
		๐	๐	๐		
		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐		
		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ทุกสาย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๘๔๕๔	๑๘๔๕๔	๑๘๔๒๔	๑๘๔๒๔	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๘๔๕๔	๑๘๔๕๔	๑๘๔๒๔	๑๘๔๒๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๕๑๖	๑๕๑๖	๑๔๙๗	๑๔๙๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๕๑๖	๑๕๑๖	๑๔๙๗	๑๔๙๗	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๘๙๗๐	๑๘๙๗๐	๑๘๙๒๑	๑๘๙๒๑	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๘๙๗๐	๑๘๙๗๐	๑๘๙๒๑	๑๘๙๒๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขวัญญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๑ การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๒๑	๒๕	๒๖		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๒		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟส.เลขวัญญู โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาลงจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๙๑	๑๙๑	๑๙๑		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๐๐	๔๐๐	๔๐๐		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าประชาชนกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๐	๐	
		๐	๐	๐	