การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เลาขวัญ ถึง กบล.ก.๓
เลขที่ กฟส.ลข(บต.).๑๖๑๒ /๒๕๖๖ วันที่ ๒- ๕ ต.ค. ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.ก.๓

กฟส.เลาขวัญ ขอส่งรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) งานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายสมชาย แก้วสมนึก)
ผจก.กฟส.ลข.

แผนกบริการลูกค้า
โทรศัพท์ ๑๗๓๐๘

ส่ง ผบธ.กบล.กฟก.๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๘๔๕๔	๑๘๔๕๔	๑๘๔๒๔		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๘๔๕๔	๑๘๔๕๔	๑๘๔๒๔		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๕๑๖	๑๕๑๖	๑๔๙๗		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๕๑๖	๑๕๑๖	๑๔๙๗		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๙๙๗๐	๑๙๙๗๐	๑๙๙๒๑		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๙๙๗๐	๑๙๙๗๐	๑๙๙๒๑		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที		๐	๐	๐		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที		๐	๐	๑		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๑	๑		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๕	๑๕	๑๕		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๕	๘๐	๙๒		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐		
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๒๑	๒๕	๒๖		
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	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%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๒		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
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.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		