

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟฟ.....กฟจ.กฟผ.กฟส.กฟอ.กฟน.กฟล.กฟห.กฟก.กฟข.กฟค.กฟส.กฟอ.กฟน.กฟล.กฟห.กฟก.กฟข.กฟค.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	รวมไตรมาศ 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	530				ผบ.บ	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.....				ผบ.ค	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	86,293.00				ผบ.บ	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	12,714.00					
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	85,116.00				ผบ.บ	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	3.....				ผบ.ค	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	3.....				ผบ.ค	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	รวม ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 1 0 100% 1 0				สปป สปป	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100% 53 0				สปป	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	 32.....12..... 126.....0.....				สปป	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - 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)	100% 100% 100%	 2.....0..... 0.....0..... 7.....0.....				สปป	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	 0.....0.....					

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	รวม ไตรมาส 2		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						ผบค	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.....					
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0.....					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.....					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....					
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					ผบค	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					ผบค	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2.....					
- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					ผบป	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)		93.....					(จำนวนราย)
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)		-.....					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						ผมต	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		37					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0					
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0					
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0					
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0.00%				ผบป	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0					