

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟฟ.....กฟจ.กฟผ.สินธุ์.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	รวมไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	53	122	133	308	ผบป	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)							
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					ผบค	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.....	1.....	0.....	...1.....		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.....	0.....	0.....	...0.....		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					ผบป	
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		86,293.00	86,648.00	86,900.00	259,841.00		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		73,579.00	73,894.00	74,113.00	221,586.00		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,714.00	12,754.00	12,787.00	38,255.00		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,714.00	12,754.00	12,787.00	38,255.00		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					ผบป	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		85,116.00	86,648.00	86,900.00	258,664.00		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		86,293.00	85,574.00	85,789.00	257,656.00		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					ผบค	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3.....	2.....	1.....	6.....		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0.....	0.....	0.....	0.....		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ผบค	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		3.....	2.....	1.....	6.....		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0.....	0.....	0.....	0.....		

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 ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						สปป	
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	สปป	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		1	7	1	9		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	สปป	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	7	1	9		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	สปป	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		53	122	133	308		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						สปป	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		32.....	16.....	17.....	65		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		12.....	16.....	14.....	42.....		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		126.....	191.....	134.....	451.....		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	2.....	34.....	36.....		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						สปป	
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2.....	1.....	5.....	8.....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....		
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)		7.....	8.....	10.....	...25.....		
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.....		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย.	รวมไตรมาส 2		
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						ผบค	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....	0.....		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....	0.....		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....	0.....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....	0.....		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					ผบค	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	1.....	0.....	...1.....		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....	0.....		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					ผบค	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2.....	0.....	0.....	0.....		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					ผบป	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)		93.....	...85.....	...81.....	...259.....		(จำนวนราย)
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)							
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนเงิน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						ผมค	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		37	39	41	117		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	ผบป	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		