รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส .กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	**ไตรมาส 1**	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		……..	……..	……..	……..	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส .กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	**ไตรมาส 1**	
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		……..	……..	……..	……..	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		……..	……..	……..	……..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- **เขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0	100%	
- **นอกเขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%		23 ราย	0	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0	100%	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	**ไตรมาส 1**	
30 แอมป์ 3 เฟส						
- **เขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
- **นอกเขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		100%	100%		.....	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		100%	100%		.....	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)			0 ราย	0	.....	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	.....	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			12 ราย	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		.....	.....		.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		.....	.....	.....	.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	**ไตรมาส 1**	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
- นอกเขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....มีนาคม 2563.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	**ไตรมาส 1**	
3.5 **การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด**	85%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		.....	.....	.....	.....	