

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

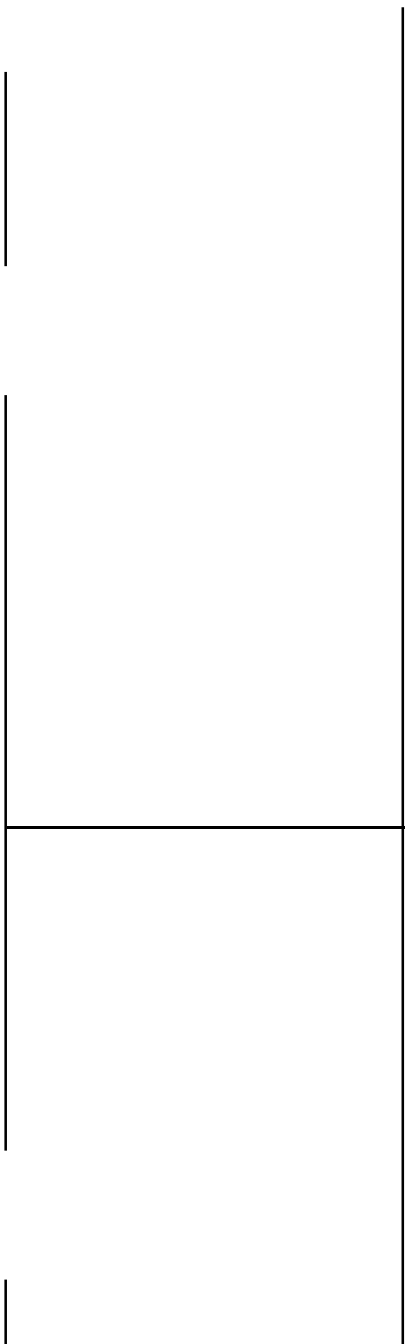
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		เม.ย 67	พ.ค. 67	มิ.ย.67	ไตรมาส 2
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	99%	100%	95%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					

2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	
ทุกราย					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,628	18,639	20,008	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		16,070	16,082	16,108	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,558	2,557	3,900	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,558	2,557	3,900	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,628	18,639	20,008	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,628	18,639	20,008	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		11	13	12	
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-			
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)					
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	

(Call Center) ภายใน 10 นาที					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-			
ภายใน 10 นาที					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-			
เกินกว่า 10 นาที					

ปัญหาอุปสรรค





รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟส.เหนือคลอง.....เขต.....กฟต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Perfo

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		เม.ย 67	พ.ค. 67	มิ.ย.67	ไตรมาส 2
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ 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)	100%	100%	100%	100%	
		-	1	3	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	97%	
		27	39	37	

เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	1	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)					
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ					

ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	60%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10	3	10	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	2		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	2	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					

3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	95%	95%	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	85%	85%	85%	

ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-			

ormance)³

ปัญหาอุปสรรค

