

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	กฟข.														
		ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	ไตรมาส 1	เม.ย.62	พ.ค.62	มิ.ย.62	ไตรมาส 2	ก.ค.62	ส.ค.62	ก.ย.62	ไตรมาส 3	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62
3.1 คุณภาพไฟฟ้า																
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันทั้งตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน																
การแจ้งดับไฟ	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		16	18	15	49	16	14	12	42							
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
การปฏิบัติงาน	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		16	18	15	49	16	14	12	42							
- ไม่ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		10	9	7	26	7	8	7	22							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจาก วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว																
3.2.1 ระบบแรงต่ำ(380/230 โวลต์)																
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส																
- เขตเมือง	100%	83.10	88.22	77.86	83.64	82.05	70.03	80.51	77.04	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		1342	1602	999	3943	1019	972	818	2809							
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		273	214	284	771	223	416	198	837							
- นอกเขตเมือง	100%	97.47	97.08	97.8514	97.49	98.09	95.25	97.17	96.83002	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		4924	4157	4964	14045	4632	4307	3371	12310							
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		128	125	109	362	90	215	98	403							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส																
- เขตเมือง	100%	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)																
เกิน 2 วันทำการ(ราย)																
ไม่มีมิเตอร์ติดตั้งในเขต กฟฉ.1																

รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ภาค 2 ประจำปี 2562

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	กฟภ.														
		ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	ไตรมาส 1	เม.ย.62	พ.ค.62	มิ.ย.62	ไตรมาส 2	ก.ค.62	ส.ค.62	ก.ย.62	ไตรมาส 3	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62
- นอกเขตเมือง	100%	#VALUE!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		ไม่มีมิเตอร์ติดตั้งในเขต กฟภ.1														
เกิน 5 วันทำการ(ราย)																
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)																
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		27	49	47	123	46	42	47	135							
เกิน 35 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		0	2	1	3	1	1	4	6							
เกิน 55 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน																
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 15 วันทำการ(ราย)		454	306	251	1011	208	270	236	714							
เกิน 15 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		761	605	603	1969	693	620	466	1779							
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		2	1	2	5	1	3	2	6							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า																
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		1	1	2	4	2	1	1	4							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							

รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ภาค 2 ประจำปี 2562

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	กฟภ.														
		ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	ไตรมาส 1	เม.ย.62	พ.ค.62	มิ.ย.62	ไตรมาส 2	ก.ค.62	ส.ค.62	ก.ย.62	ไตรมาส 3	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไข)																
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก																
- เขตเมือง	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		429	452	483	1364	471	502	516	1489							
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
- นอกเขตเมือง	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		583	618	632	1833	612	586	603	1801							
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด																
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0							

[illegible]

[illegible]

	รวม
ไตรมาส 4	
#DIV/0!	
#DIV/0!	
#DIV/0!	
#DIV/0!	