

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.....กฟส.ยางตลาด.....โทร 043-891558 .

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                   | ผลการดำเนินงาน (เดือน) |                                                                |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------|--|--|--|------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                            |                        | ธ.ค.                                                           |  |  |  |                                                |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 90%                                            |                        | 37<br>0                                                        |  |  |  | ผกป.<br>ผกป.                                   |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95%                                            |                        | 0<br>0                                                         |  |  |  | ผกป.<br>ผกป.                                   |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)<br><b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br>100%<br><br><br>ไม่น้อยกว่า 95% |                        | 39,389<br>39,389<br><br>3,332<br>3,332<br><br>43,114<br>43,114 |  |  |  | ผบง<br>ผบง<br><br>ผบง<br>ผบง<br><br>ผบง<br>ผบง |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                        | 100%<br><br><br>ไม่น้อยกว่า 90%                            |                        | ...<br>..<br><br>...<br>...<br>....                            |  |  |  | ผบต.<br>ผบต.<br><br>ผบต.<br>ผบต.               |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (เดือน) |      |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|--|--|--|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          |                        | ธ.ค. |  |  |  |              |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                        |      |  |  |  |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                        | 3    |  |  |  | ผกป.         |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                        | 3    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                   |          |                        |      |  |  |  |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                        |      |  |  |  |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            | 100%     |                        | 9    |  |  |  | ผบต.         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                        | 35   |  |  |  | ผบต.         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           | 100%     |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        | 0    |  |  |  | ผบต.         |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                               |          |                        |      |  |  |  |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                  | 100%     |                        | 1    |  |  |  | ผกป.         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                                         | 100%     |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | 0    |  |  |  | ผกป.         |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (เดือน) |       |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|-------|--|--|--|--------------|--------------|
|                                                                                                               |          |                        | ธ.ค.  |  |  |  |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |          |                        |       |  |  |  |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          |                        | 5     |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | 0     |  |  |  | ผบต.         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                         | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | 3     |  |  |  | ผบต.         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        | 0     |  |  |  | ผบต.         |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          |                        | 0     |  |  |  | ผกป.         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          |                        | 0     |  |  |  | ผกป.         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | 0     |  |  |  | ผบต          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                        |       |  |  |  |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        | 0     |  |  |  | ผบต          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                                               | 95%      |                        |       |  |  |  |              |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          |                        | 0     |  |  |  | ผบง.         |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          |                        | 0     |  |  |  | ผบง.         |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |       |  |  |  |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                        |       |  |  |  |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | ..    |  |  |  | ผบง.         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 85%      |                        |       |  |  |  |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        | ..... |  |  |  | ผบง.         |              |

ไม่มีงดจ่ายไฟ