

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.ยางตลาด.....โทร 043-891558 .

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
			ก.พ.					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%		18 0				ผกป. ผกป.	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		1				ผกป. ผกป.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%		39,700 39,700				ผบง ผบง	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		3,318 3,318				ผบง ผบง	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%		43,396 43,396				ผบง ผบง	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%		2				ผบต. ผบต.	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%						ผบต. ผบต.	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
			ก.พ.					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%							
การแจ้งตัดไฟ								
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			2				ผกป.	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0				ผกป.	
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			2				ผกป.	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0				ผกป.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%							
- 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%							
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			9				ผบต.	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			55				ผบต.	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%							
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
- นอกเขตเมือง	100%							
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%							
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			0				ผกป.	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			0				ผกป.	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%							
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
			ก.พ.					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)			11				ผบต.	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			42				ผบต.	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า								
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า								
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0				ผบต.	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	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)			460				ผบง.	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			0				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.	