

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.67					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	14					ผกป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0					ผกป.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	39,027					ผบค
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	3,249					ผบค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	42,754					ผบค
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	42,754					ผบค

- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1					ผบค
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0					ผบค
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		4		...			ผบค
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0		...			ผบค

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.67					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%						ผกป,
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							ผกป,
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							
การปฏิบัติงาน	100%						ผกป.
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)							ผกป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)							ผกป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)							ผกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)							ผกป.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1					ผมต
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0					ผมต
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		58					ผมต
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		20					ผมต
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							ผบค
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							ผบค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			..				ผกป.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			..				ผกป.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			..				ผกป.
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			..				ผกป.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.67					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		15					ผบค
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0					ผบค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		35					ผบค
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0					ผบค

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%						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0					ผบค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0					ผบค
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0					ผบค
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0					ผบค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)							ผบค
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							ผบค
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		541					ผบค
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							ผบค
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							ผบค
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							ผบค

ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรค

--

--

zcsr011

ปัญหาอุปสรรค
