รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค.67						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%							
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		17					ผกป.	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0					ผกป.	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%							
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0					ผกป.	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0					ผกป.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง								
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		39,026					ผบค	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		39,026					ผบค	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,255					ผบค	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,255					ผบค	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		42,763					ผบค	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		42,763					ผบค	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1					ผบค	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0						

เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)							ผบค	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%							
(Call Center) ภายใน 10 นาที								
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90								
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		2						
ภายใน 10 นาที			...				ผบค	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	...					
เกินกว่า 10 นาที			....				ผบค	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค.67						
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม								
แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง								
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ **300 kVA ขึ้นไป**								
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
การแจ้งดับไฟ	100%							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า								
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							ผกป,	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							ผกป,	
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)							ผกป.	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา								
ที่แจ้งไว้ (ราย)							ผกป.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%							
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง								
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ **300 kVA ขึ้นไป**								
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)							ผกป.	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)							ผกป.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า								
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ								
ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ								
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน								
30 แอมป์ 3 เฟส								zcsr011
- **เขตเมือง**	100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1					ผมต	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0					ผมต	
- **นอกเขตเมือง**	100%							

ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		38					ผมต	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		28					ผมต	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน)					ผู้รับผิดชอบ	ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค.67						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		9					ผบค	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0					ผบค	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		24					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%							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0					ผบค	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0					ผบค	

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	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)		526					ผบค	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							ผบค	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							ผบค	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							ผบค	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							ผบค	