

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.คำชะอี.....โทร...042-691143.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	-		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	-		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-		-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-		-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-		-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		34,253	34,285		34,269	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		34,260	34,285		34,273	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	-	-		-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	-		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-		-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		33,813	33,838		33,826	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		34,260	34,285		34,273	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	-	-		-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-		-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-		-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.คำชะอี.....โทร...042-691143.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	- - - -	- - - -	- - - -	- - - -	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	- -	- -	- -	- -	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	11 1	3 1		7 1	ใช้ T-Code zcsr011
		67 1	51 2		59 2	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	- - -	- - -		- - -	ไม่มีมีเตอร์ขนาดเกิน 30 A
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	- -	- -		- -	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	-	100%	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.5 การชำระเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	-	-	-	-	