

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.สุฉินารายณ์ โทร. 043-851479

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stan

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%			
		3	2	2	7
		0	0	0	0
	100%	100%			
		3	2	2	7
		0	0	0	0
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%			
		25	18	0	43
		0	0	0	0
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%				
		4	5	4	13
		0	0	0	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.สุพรรณบุรี โทร. 043-851479

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stan

- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		76	84	78	238
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.กุนิณารายณ์ โทร. 043-851479

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stan

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
		0	0	0	0
		0	0	0	0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
		10	12	15	37
		0	0	0	0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
		12	15	10	37
		0	0	0	0
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
		0	0	0	0
		0	0	0	0
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
		3	2	4	9
		0	0	0	0
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%			
		5	6	20	31
		0	0	0	0
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.กุดฉินารายณ์ โทร. 043-851479

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stan

(นับถึจากรันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามทีรับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

dards of Performa

ปัญหาอุปสรรค
ปัญหาอุปสรรค
ปัญหาอุปสรรค

dards of Performa

ปัญหาอุปสรรค

Standards of Performance

ปัญหาอุปสรรค
ปัญหาอุปสรรค
ปัญหาอุปสรรค

[illegible]