

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.นครไทย.....โทร.....0-5538-9008...เดือน ต.ค.,พ.ย.,ธ.ค.2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	100%	ดับ จาก 115 K V จากคณิศร
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95...%	95...%	95...%	95...%	
		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.นครไทย.....โทร.....0-5538-9008...เดือน ต.ค.,พ.ย.,ธ.ค.2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				...100...%		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%		...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		35,296	35,296	35,299		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งนี้ (ราย)		35,296	35,296	35,299		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		38,335	38,335	38,339		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งนี้ (ราย)		3,039	3,039	3,040		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		38,335	38,335	38,339		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งนี้ (ราย)		38,335	38,335	38,339		

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับค่า ร้อง ภายใน 30 วันทา การ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคา ถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วัน ทา การ (เรื่อง) - ตอบคา ถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วัน ทา การ (เรื่อง)	...100...%	...100...%	100%	...100...%	...100...%	
		1	...0.....	1		
		...0.....	0	1		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคา ถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคา ถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
		...0.....	...0.....	...0.....		
						
		...0.....	...0.....	...0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส.นครไทย.....โทร.....0-5538-9008...เดือน ต.ค.,พ.ย.,ธ.ค.2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่ รฟฟ. รับประกัน กับ ผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัด ไฟฟ้า ล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ ตัด ี่ หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้ง ี่ แต่ 300 kVA ขึ้นไป ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัด ไฟฟ้า ล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัด ไฟฟ้า ล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทัน ตามระยะเวลาที่ ึ่งไว้(ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทัน ตามระยะเวลาที่ ึ่งไว้(ราย)						
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		2	2	2		
		...0.....	...0.....	...0.....		
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		2	2	2		
		0.....	0.....	0.....		

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ดี ตั้งแต่ หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.นครไทย.....โทร.....0-5538-9008...เดือน ต.ค.,พ.ย.,ธ.ค.2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้า รายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ษา ระเงินและ ปฏิบัติ ิตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จา หน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดัน ต่ำ (380/230 โวลต์) : 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้า ท่อติด ตั้ง ้ มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 1 วัน ทา การ (ราย) เกิน 1 วัน ทา การ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วัน ทา การ (ราย) เกิน 3 วัน ทา การ (ราย)						
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		1	4	6		
		0	...0.....	...0.....		
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		18	17	11		
		0.....	0.....	0.....		

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ทขี อดคิ ตง ั้ มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%
ภายใน 2 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....	
เกิน 2 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%
ภายใน 5 วัน ทา° การ (ราย)					
เกิน 5 วัน ทา° การ (ราย)					
3.2.2 ระบบแรงดัน สูง (22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควี อ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%
ภายใน 35 วัน ทา° การ (ราย)					
เกิน 35 วัน ทา° การ (ราย)					
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควี อ	100%	...100%	...100%	...100%	...100%
แต่ไ้ ไม่เกิน 2,000 เควี อ					
ภายใน 55 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....	
เกิน 55 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยน หลัก ประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	..100...%	..100...%	..100...%	..100...%
ภายใน 15 วัน ทา° การ (ราย)		3	1	1	
เกิน 15 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....	

3.3.2 การจ่ายคืน หลัก ประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 3 วัน ทา° การ (ราย)		6	...5.....	11		
เกิน 3 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ ระดับ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
แรงดัน ไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การอ่าน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
เครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่า: ไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือคัด ต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
- ตรวจสอบหรือคัด ต่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
3.3.5 การจ่ายคืน เงินค่า: บริการ (ในกรณีที่ ผู้ใช้ไฟยกเลิก	95%	...95...%	...95...%	...95...%	...95...%	
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- คา° เนินการภายใน 25 วัน ทา° การ		0.....	0.....	0.....		
- คา° เนินการเกิน 25 วัน ทา° การ		0.....	0.....	0.....		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						
(นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าฯ ระเงินและปฏิบัติ						
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		

ไม่ผู้ใช้ไฟขอยกเลิก

เกิน 1 วัน ทา° การ (ราย)						ไม่มีเงินองคจ่ายไฟตามนโยบายรัฐ (โควิด -19)
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 3 วัน ทา° การ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		
เกิน 3 วัน ทา° การ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
เกิน 2 วัน ทา° การ (ราย)		0.....	0.....	0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.นครไทย.....โทร.....0-5538-9008...เดือน ต.ค.,พ.ย.,ธ.ค.2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่ รฟพ รับประกันกับผู้ ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด		...85..%	...85..%	...85..%	...85..%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วัน ทา° การ (ราย)		0	0	0		
เกิน 10 วัน ทา° การ (ราย)	85%	0	0	0		