

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผกป.</u>	10	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผกป.</u>	0	
		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
 กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบง.</u> 100%	100.00% 10,824 10,824 100% 3,003 3,003	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบง.</u>	100.00% 13,827 13,827	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบต.</u>	100% 0 0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบต.</u>	0 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
 กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	ผู้รับผิดชอบ ผกป. 100% 100%	 100% 2 100% 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100% ผู้รับผิดชอบ	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
 กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	<u>ผกป.</u>	0 0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	<u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบต.</u>	- -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 13 - 100% 22 -	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 0 0 100% 0 0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ ผบต.		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		5	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		5	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	<u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบง.</u>		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	<u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบด.</u>		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	
		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	<u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบง.</u> 100% 100% 100% 100%	100% 0 100% 0 100% 0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85% <u>ผู้รับผิดชอบ</u> <u>ผบง.</u>	-...% -..... -.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค