

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ .

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		37			37	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0			0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%	95%	95%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		28,866			28,866	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		28,866			28,866	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		0			0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		0			0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28,866			28,866	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28,866			28,866	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0	

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0			0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ .

กฟส.คลองหลวงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อ แผน (Planned Outage) สำหรับ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	..100...%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2			2	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อย						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2			2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		0			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...81.82...%	...100...%	...100...%	...81.82...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		18			18	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		4			4	
- นอกเขตเมือง	100%	...93.22...%	...100...%	...100...%	...93.22...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		55			55	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		4			4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้อง ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0	

3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	95%	95%	95%	
		15			15	
		0			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงด (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือ ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	85%	85%	85%	85%	
		0			0	
		0			0	

