รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	..100…%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		130	32	50	212	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%	95%	95%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	1	1	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		29,500	29,460	29,572	88,532	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		29,500	29,460	29,572	88,532	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		0	0	0	0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		0	0	0	0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29,500	29,460	29,572	88,532	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29,500	29,460	29,572	88,532	

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	1	3	4	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อแผน (Planned Outage) สำหรับหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	…100…%	…100…%	…100…%	..100…%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	3	5	9	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อย		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	3	5	9	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	..100…%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	…100…%	…100…%	…100…%	.....100…%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		22	9	15	46	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	…100…%	…100…%	…100…%	…100…%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		82	54	85	221	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	…100…%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	…100…%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	2	3	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	…100…%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	2	2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้อง ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ย หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7	7	5	19	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ	100%	100%	100%	100%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	95%	95%	95%	...95...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		35	20	19	74	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงด (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%	85%	...85...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	