

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565

กฟผ.คลองชลungsและกฟผ.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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	..100...%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%	95%	95%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565

กฟผ.คลองชลungsและกฟผ.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		1			1	
		0			0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		0			0	
		0			0	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ 100% - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	..100...%	
		3			3	
		3			3	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ 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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		13			13	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	..96.15...%	...100...%	...100...%	...96.15...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		50			50	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		2			2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด 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)		1			1	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 ๑	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250	100%	100%	100%	100%	...100...%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ						
ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	100%	100%	100%	...100...%	
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		12			12	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	100%	100%	100%	...100...%	
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ		1			1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ	100%	100%	100%	100%	...100...%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

กฟส.คลองขลุงและกฟย.ในสังกัด โทร 055-781621

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	95%	95%	...95...%	
		16			16	
		0			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัด (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		183			183	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือ ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%	85%	...85...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2565

กฟส.คลองขลุง และ กฟย.ในสังกัด

Reg. Str. Grp.	No.	ขนาดมิเตอร์ (แอมป์)	เฟส	ในเขต เทศบาล	นอกเขต เทศบาล	รวม	ในเขตไม่ เกิน2วัน	ในเขต 3-5วัน	ใน เขต>=6 วัน	รวมในเขต	นอกเขต ไม่เกิน2วัน	นอกเขต 3-5วัน	นอก เขต>=6วัน	รวมนอกเขต	ติดแล้ว เสร็จ	ไม่ ดำเนินการ ในเขต	ยังไม่ ดำเนินการ นอกเขต	รวมยังไม่ ดำเนินการ
B12201	1	5(15) A.	1 P	5	8	13	5	0	0	5	5	2	0	7	12	0	1	1
B12201	2	15(45) A.	1 P	3	32	35	3	0	0	3	26	4	1	31	34	0	1	1
B12201	3	15(45) A.	3 P	0	3	3	0	0	0	0	2	1	0	3	3	0	0	0
B12201				8	43	51	8	0	0	8	33	7	1	41	49	0	2	2
B12202	1	5(15) A.	1 P	1	2	3	1	0	0	1	2	0	0	2	3	0	0	0
B12202	2	15(45) A.	1 P	4	7	11	4	0	0	4	7	0	0	7	11	0	0	0
B12202				5	9	14	5	0	0	5	9	0	0	9	14	0	0	0
				13	52	65	13	0	0	13	42	7	1	50	63	0	2	2