

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ด้านมะขามเตี้ย.....โทร.....๑๖๐๐๐

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๙๙	๙๒	๐	๑๙๑	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๐	๐	๐	๐	
		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		-	-	-	-	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง

2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย

- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)

2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย

- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)

2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)

ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	๒๐,๘๖๙	๒๐,๘๘๓		๔๑,๗๕๒
	๒๐,๘๖๙	๒๐,๘๘๓		๔๑,๗๕๒
๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	๑,๒๑๔	๑,๒๑๑		๒,๔๒๕
	๑,๒๑๔	๑,๒๑๑		๒,๔๒๕
ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	๒๒,๐๘๓	๒๒,๐๙๔		๔๔,๑๗๗
๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	๒๒,๐๘๓	๒๒,๐๙๔		๔๔,๑๗๗
๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
	-	-	-	-

2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.ด้านมะขามเตี้ย.....โทร.....๑๖๐๐๐.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	-	-	-	-	
การแจ้งดับไฟ		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		๓	๓	๐	๖	
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	๑๐๐%	๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐%	๑๐๐%
		-	-	-	-
		-	-	-	-
๑๐๐% ๑๐๐% ๕๓ -	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
		๑๐	๔	๐	๑๔
		-	๐	-	๐
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
		๕๓	๔๑	๐	๙๔
		-	๐	๐	

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) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐% - - ๑๐๐% - - -	๑๐๐% - - ๑๐๐% - - ๑๐๐% - - -	๐% - - ๐% - - ๐% - - -	๑๐๐% - - ๑๐๐% - - ๑๐๐% - - -	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -	๐% - -	๑๐๐% - -	

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	100%	100%	0%	100%
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า					
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		๑	๑	๐	๒
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	0%	100%
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		๒	๐	๐	๒
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	100%	100%	0%	100%
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	๐
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%	100%	0%	100%
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		-	-	-	-
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	๙๕%	-	-	-	-
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ					

- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐%	๑๐๐%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		๒	๔	๐	๖	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐%	๑๐๐%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		๓๓๗	๓๔	๐	๓/๑	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	-	-	-	-	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

