

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ผกป.ทต.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		82	51	24	157	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		1	0	0	1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						ผบง.ทต.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		21,756	21,813	21,842	100%	
		21,756	21,813	21,842	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,511	1,516	1,523	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,511	1,516	1,523	100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		-	-	-		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ผบค.ทต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	1	-	2	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

กฟส.ท่าตม โทร 0-4459-1635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน											ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า															ผกป.ทค.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน															
การแจ้งตัดไฟ	100%														
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		16	14	17										47	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0	0										0	
การปฏิบัติงาน	100%														
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		16	14	17										47	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0										0	

กฟส.ท่าตม โทร 0-4459-1635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%														ผกป.ทค.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		83	61	24										158	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0										0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว															ผบค.ทต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)															
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส															
- เขตเมือง	100%														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	5	2										86	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		49	35	68										152	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส															ผบค.ทต.
- เขตเมือง	100%														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)															
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%														
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	1	0										1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0										0	ผบศ.ทต.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ - ร้องเรียน		0	0	0										0	ผบศ.ทต.
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0	1	0										1	ผบศ.ทต.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0										0	ผบศ.ทต.
		4	3	0										7	ผบศ.ทต.
		0	0	0										0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0										0	ผบศ.ทต.
		0	0	0										0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0										0	
		0	0	0										0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	0	0										0	
		0	0	0										0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)															ผบง.ทต.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก															
- เขตเมือง	100%														
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1	0	2											
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0											
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		6	4	0											
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0											
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0											
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0											

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน													ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	รวม	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงิน ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%														ผบง.ทต.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0										0	