

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ผกป.ทด.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
		0	138	51	189	
		0	4	7	11	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%		ผบง.ทด.
		22,896	22,943	23,010	100%	
		22,896	22,943	23,010	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	1,521	1,524	1,525	100%	
		1,521	1,524	1,525	100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
		-	-	-		
		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	ผบต.ทต. ของเรียนไม่มี มีร้องขอ,เสนอแนะ 10 เรื่อง
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ท่าตูม โทร 0-4459-1635

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

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.ทต.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%														
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		16	14	17	25	26	26	26						150	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0	0	0	0	0	0						0	
การปฏิบัติงาน	100%														
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		16	14	17	25	26	26	26						150	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		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	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%														ผกป.ทต.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		83	51	24	0	142	58	19						300	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		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	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว															ผบต.ทต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)															
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส															
- เขตเมือง	100%														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5	1	7	2	3	1	0						86	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		58	36	59	44	56	65	48						366	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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/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	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%														ผบด.ทต.
- เขตเมือง															
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%														
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ															
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	1	0	0	0	0	0						1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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/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	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%														ผบด.ทต.
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ	100%														ผบด.ทต.
- ร้องเรียน															
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%														ผบด.ทต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10	7	180	71	0	0	0						268	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%														ผบด.ทต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		5	3	7	4	2	4	0						25	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		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	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%														ผบต.ทต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0						0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%														
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า															
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า															
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ	95%														
การขอใช้ไฟฟ้า)															
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0%						0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		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															ผบง.ทต.
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)															
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก															
- เขตเมือง	100%														
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1	0	2	0	0	0	0							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0							
- นอกเขตเมือง	100%														
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		6	4	0	0	0	0	0							
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		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	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%														ผบง.ทต.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0						0	