

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30020	30021		60,041	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		30020	30021		60,041	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2610	2615		5,225	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2610	2615		5,225	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
		32630	32636	0	65,266	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		32630	32636	0	65,266	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0		0	
		0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0		0	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0		0	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์						
3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	83%	100%	#DIV/0!	93%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5	8		13	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	0		1	
	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		34	28		62	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
0		0	0		0	
0		0	0		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	1		1	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	9		9	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4	4		8	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		15	15		30	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.65	เดือน ส.ค.65	เดือน ก.ย.65	สรุปไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0			
		0	0			