

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟง.สุโขทัย

หัวข้อ	งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IW72
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 01/00/00	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย 01/00/00 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%									ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ส่งรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบข.
	3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 01/00/00 การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในขอใช้ไฟฟ้า (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) 01/00/00 - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) 01/00/00	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงานการขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส

