รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.สุโขทัย

หัวข้อ	งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	**2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		96	IW72
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	
	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		89,902	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		89,902	ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,403	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,403	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		93,305	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 0		93,305	
	2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
	2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที			
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)3	**3.1 คุณภาพไฟฟ้า**			
	3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			

	การแจ้งดับไฟ	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
	การปฏิบัติงาน	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
	3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง	100%	94.12%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		17	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		192	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		9	
	30 แอมป์ 3 เฟส			
	- เขตเมือง	100%	100.00%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	การขอติดตั้ง
				มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส
	- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	ในเขตเมือง
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
	3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		5	ZCSR181
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
	3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ZCSR181
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน			
	3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

	ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)		75 0	
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 42 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 1 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส.
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 0 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00% 0 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก **- เขตเมือง** ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) **- นอกเขตเมือง** ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	 100% 100% 	 100.00% 391 0 100.00% 914 0	 ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 0 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00% 0 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค