

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.สุโขทัย

| หัวข้อ                                                                                                      | งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                  | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ร.ค.                            |                                                                                       |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป<br>(Overall Standards)                                                         | 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%<br><br>80<br>0          | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br>IW72                                                      |
|                                                                                                             | 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%<br><br>0<br>0           | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                  |
|                                                                                                             | 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                    | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%<br><br>91,275<br>91,275 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br>ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน                                 |
|                                                                                                             | 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                         | 100%            | 100.00%<br><br>3,489<br>3,489   | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                  |
|                                                                                                             | 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)<br><br>0                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%<br><br>94,764<br>94,764 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                  |
|                                                                                                             | 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                  | 100%            | 100.00%<br><br>0<br>0           | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                  |
|                                                                                                             | 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                      | ไม่น้อยกว่า 90% |                                 | ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.<br>( Guaranteed Standards of Performance)3 | 3.1 คุณภาพไฟฟ้า<br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                           |                 |                                 |                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                   |                                                                                       |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100.00%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100.00%</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p> <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p>                               |
|  | <p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>                                                              | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p> <p>0</p> <p>0</p>                                  | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p>                                                           |
|  | <p><b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b></p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p>                                                                                |                         |                                                                   |                                                                                       |
|  | <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p> <p>6</p> <p>0</p>                                  | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p>                                                           |
|  | <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p> <p>161</p> <p>0</p>                                | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p>                                                           |
|  | <p>30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                           | <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100.00%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100.00%</p> <p>6</p> <p>0</p> | <p>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงานการขอติดตั้งมิเดอรขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟสในเขตเมือง</p> |
|  | <p>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ</p> <p>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 35 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p> <p>1</p> <p>0</p>                                  | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p> <p>ZCSR181</p>                                            |
|  | <p>3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ</p> <p>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ</p> <p>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 55 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                                               | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p> <p>0</p> <p>0</p>                                  | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p> <p>ZCSR181</p>                                            |
|  | <p><b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b></p> <p>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p>                                                                                                                                                                                                                  | <p>100%</p>             | <p>100.00%</p>                                                    | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p>                                                           |

|  |                                                                                                                 |      |         |                         |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------------------------|
|  | ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 32      |                         |
|  | เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 0       |                         |
|  | 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                           | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 54      |                         |
|  | เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 0       |                         |
|  | 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                          | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                          |      | 0       | ข้อมูลร้องเรียนจาก ผลส. |
|  | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                           |      | 0       |                         |
|  | 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                       | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                           |      | 0       |                         |
|  | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                            |      | 0       |                         |
|  | 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                   | 95%  | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                |      |         |                         |
|  | - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                    |      | 0       |                         |
|  | - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                     |      | 0       |                         |
|  | 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |                         |
|  | 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |      |         |                         |
|  | - เขตเมือง                                                                                                      | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 390     |                         |
|  | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 0       |                         |
|  | - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 710     |                         |
|  | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 0       |                         |
|  | 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                           | 100% | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 0       |                         |
|  | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 0       |                         |
|  | 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                | 85%  | 100.00% | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค    |
|  | ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 0       |                         |
|  | เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 0       |                         |