

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ.พร'

หัวข้อ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค												
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)	2.1 สามารถลดเวลาไฟฟ้าด้วยระยะ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <sup>*</sup> - สามารถลดเวลาไฟฟ้าภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ้ำไฟฟ้าเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค IWT2	
	2.2 สามารถแก้ไขชื้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็น <sup>*</sup> ลักษณะทั่วไป) - สามารถแก้ไขชื้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขชื้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง																		
	2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน <sup>*</sup> ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน <sup>*</sup> ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน	
	2.4 จัดส่งใบแจ้งเตือนไฟฟ้าในแต่เดือน <sup>*</sup> ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
2.5 ตอบชื้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังได้รับคำร้อง <sup>*</sup> รับคำร้องภายใน 30 วันที่การไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันที่การ (เรื่อง) - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันที่การ (เรื่อง)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
		1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2.6 ตอบชื้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที <sup>*</sup> ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%																	ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าจะมีต่อ รายงานผล เพราฯ กาน. ใช้ผลการดำเนินงาน คาด กทภ.	
3. มาตรฐานการให้บริการที่ การไฟฟ้ารับประกันกับ <sup>*</sup> ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3	3.1 คุณภาพไฟฟ้า																		
	3.1.1 การแจ้งขอตัวไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบริการตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าก่อตัวดัง <sup>*</sup> หน่วยแปลงขนาดรวมตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัวไฟฟ้า - แจ้งขอตัวไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัวไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	การปรับปรุงด้าน	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟผ.พรช

หัวขอ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยบุคคล												
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลที่อยู่ติดกับอุตสาหกรรมติดตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีอุบัติเหตุ - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลที่อยู่ติดกับอุตสาหกรรมติดตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีอุบัติเหตุ - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	3.2 ระยะเวลาที่ต้องใช้ไฟฟ้าภายในเดือนต่อเดือน (นับตั้งแต่วันที่ซื้อไฟฟ้าครั้งแรกจนถึงวันที่ซื้อไฟฟ้าครั้งใหม่) ปัจจัยตัวแปรเงื่อนไขครัวเรือน) กรณีมีระบบ จัดเก็บพลังงานด้วยตัวเอง																		
	3.2.1 ระบบแรงดันไฟฟ้า (380/230 โวลต์)																		
	3.2.1.1 ตู้เชื่อมไฟฟ้าที่ต้องติดตั้งมิตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	68.75%	87.76%	87.10%	82.14%	86.21%	100.00%	93.94%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- เขตเมือง		35	39	33	107	32	49	31	112	29	16	21	66	27	0	0	27	
	ภายนอก 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	10	6	4	20	4	0	0	4	0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	- นอกเขตเมือง		19	14	17	50	26	47	22	95	34	26	18	78	41	0	0	41	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	3.2.1.2 ตู้เชื่อมไฟฟ้าที่ต้องติดตั้งมิตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- เขตเมือง		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส
	ภายนอก 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- นอกเขตเมือง		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส
	ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.2.2.1 หน้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง ภายนอก 35 วันทำการ (ราย)		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายนอก 35 วันทำการ (ราย)		0	3	1	4	2	0	2	4	1	1	1	3	3	0	0	3	ZCSR181
	3.2.2.2 หน้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อง		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายนอก 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ZCSR181
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการเปลี่ยน ห้องเรียน		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.3.1 การอ่อนตัวผู้ใช้ไฟฟ้าและเรียกร้องเปลี่ยน หลักประกันกับการไฟฟ้าเพื่อการเปลี่ยน ภายนอก 30 วันทำการ (ราย)		29	20	24	73	24	47	34	105	16	22	30	68	25	0	0	25	
	ภายนอก 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.2 การเข้ามาศึกษาประเมินคุณภาพบริการไฟฟ้า ภายนอก 20 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	ภายนอก 20 วันทำการ (ราย)		27	27	18	72	20	45	50	115	24	13	16	53	22	0	0	22	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กพท.แมรี่

หัวขอ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค												
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
	เก็บ 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	3.3.3 การตรวจสอบข้อความเรียนเกี่ยวกับระดับ แรกตั้งไฟฟ้า และไฟฟ้ากระเจิง - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ข้อมูลข้องเรียนจาก ผลล.	
	3.3.4 การตรวจสอบข้อความเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วงไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าวิชาชาร์จรายเดือน) ค่าเบ็ดเตล็ดได้น้อยกว่าร้อยละ 95 - ค่าเบ็ดเตล็ดภายใน 25 วันทำการ - ค่าเบ็ดเตล็ดเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค	
	3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้านักบัณฑุ์กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นักศึกษาที่ถูกไฟฟ้าเข้าบ้านและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขของตน)																		
	3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เก็บ 1 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เก็บ 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เก็บ 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยอัตโนมัติ ตามที่รับประทานในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เก็บ 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค