

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต...3.....โทร...(056) 249-460...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%	
		29	--	--	100%	
		1	--	--	--	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100%	
						
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
		16,541	--	--	100%	
		16,541	--	--	100%	
	100%	%	%	%	%	
		1,593	--	--	100%	
		1,593	--	--	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต...3.....โทร...(056) 249-460...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
		18,134	--	--	100%	
		18,134	--	--	100%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	%	%	%	
		1 เรื่อง	ไม่มี	ไม่มี		
						
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%	
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
						
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (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) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
		5	--	--	100%	
		--	--	--	--	
	100%	%	%	%	%	
		24	--	--	100%	
		--	--	--	--	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
		--	--	--	--	
		--	--	--	--	
	100%	%	%	%	%	
		--	--	--	--	
		--	--	--	--	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
		--	--	--	100%	
		--	--	--	--	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
		--	--	--	--	
		--	--	--	--	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	--	--	100%	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		1	--	--	--	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		9	--	--	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		--	--	--	--	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		--	--	--	--	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		12	--	--	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		--	--	--		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		21	--	--	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		--	--	--	--	