

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟส.สฉก									
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)									
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน							ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ. 66	เดือน มี.ค. 66	เดือน เม.ย. 66	เดือน พ.ค. 66	เดือน มิ.ย. 66	สรุป	
1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ผกป. ไม่ต่ำกว่า 90%	54 0	24 1	98 0	107 1	88 0			
2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ95 ภายใน 4 เดือน (หรือเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ผบด. ไม่ต่ำกว่า 95%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0		
3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าอัจฉริ่ง 3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ผบง. ไม่ต่ำกว่า 98% 100%	32,139 32,139	32,141 32,141	32,221 32,221					
4. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ผบง. ไม่ต่ำกว่า 95%	548 548	5,126 5,126	6,621 6,621					
5. ดอนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ผบด. 100%	3 0	7 0	2 0	3 0	0 0	3 0		
6. ดอนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาทีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ผบด. ไม่ต่ำกว่า 90%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0		

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)									
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน							ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 66	เดือน ก.พ. 66	เดือน มี.ค. 66	เดือน เม.ย. 66	เดือน พ.ค. 66	เดือน มิ.ย. 66	สรุปไตรมาส 1	
1. คุณภาพไฟฟ้า 1.1 การแจ้งขอคืนไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งคืนไฟ - แจ้งขอคืนไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอคืนไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานให้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	ผกป. 100% 100%								
1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0		
2. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายงานในขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงาน เร็ว(ไขศรบนถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3โพล - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขขนาดเกินกว่า - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ผบด. 100% 100% 100% 100%	0 1 0 1 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0					
2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0					
3.ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทาการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทาการ (ราย) 3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100% 100% 100% 100%	0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0					

4. ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าฯ ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	พมก.								
- เขตเมือง	100%								
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		76	169	172	201	252			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			
- นอกเขตเมือง	100%								
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		104	246	249	0	0			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0			
5. การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ ผู้ปรับจะคืนในระยะเวลาที่กำหนด	85%								
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0		