รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.สตึก

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	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	เดือน ก.ค. 66	เดือน ส.ค. 66	สรุป	
1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ผกป. ไม่น้อยกว่า 90%										
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		54	24	98	107	88	0	0	0		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	1	0	1	0	0	0	0		
2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ผบต. ไม่น้อยกว่า 95%										
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง	ผบง. ไม่น้อยกว่า 98%										
3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย											
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		32,139	32,141	32,221							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		32,139	32,141	32,221							
3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%										
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		5,165	5,159	5,137							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		5,165	5,159	5,137							
4. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	ผบง. ไม่น้อยกว่า 95%										
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		548	5,126	6,621							
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		548	5,126	6,621							
5. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	ผบต. 100%										
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	7	2	3	0	3	4	7		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง		0	0	0	0	0	0	0	0		
6. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาทีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ผบต. ไม่น้อยกว่า 90%										
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0		

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	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	เดือน ก.ค. 66	เดือน ส.ค. 66	สรุปไตรมาส 1	
1. คุณภาพไฟฟ้า	ผกป.										
1.1 การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป											
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน											
การแจ้งดับไฟ	100%										
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	5	3	0	0	0	0	0		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%										
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		3	5	3	0	0	0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%										
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผบต.										
2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)											
2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3เฟส											
- เขตเมือง	100%										
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		1	0	0	0	0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%										
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		1	0	0	0	0	0	0	0		
2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า											
- เขตเมือง	100%										
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	2	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%										
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	25	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)											
2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%										
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%										
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3.ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน											
3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%										
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%										
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%										
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%										
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันท ำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันท ำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า)	100%										
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	0	0	0	0		
4. ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจาดวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าช ระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	ผบง.										
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก											
- เขตเมือง	100%										
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		76	169	172	201	252	252	0	0		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%										
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		104	246	249	0	0	0	0	0		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%										
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
5.การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%										
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0		