

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.						
กฟผ.สตค						
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 67	เดือน ก.พ. 67	เดือน มี.ค. 67	สรุปไตรมาส 1	
1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ผกป. ไม่น้อยกว่า 90%	0 0	13 0	14 0		
2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า4 เดือน (เรื่อง)	ผบด. ไม่น้อยกว่า 95%	0 0	0 0	0 0		
3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าให้จริง 3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	ผบง. ไม่น้อยกว่า 98%	33,797 33,797	33,831 33,831	33,837 33,837		
3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	3,417 3,417	3,424 3,424	3,466 3,466		
4. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ผบง. ไม่น้อยกว่า 95%	33,446 33,446	33,481 33,481	33,512 33,512		
5. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ผบด. 100%	3 3	2 2	2 2		
6. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาทีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ผบด. ไม่น้อยกว่า 90%	0 0	0 0	0 0		

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 67	เดือน ก.พ. 67	เดือน มี.ค. 67	สรุปไตรมาส 1	
1. คุณภาพไฟฟ้า 1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	100%	4 4	5 0	4 0		
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		

2. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณี มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	ผบด.					
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		5	1	10		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%					
3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันท การ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันท การ (ราย)		0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า)	100%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0		
4. ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	ผบง.					
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		171	173	173		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		171	173	173		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
5.การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็ดหรือเงินสด ตามที่ รับประกันในระยะเวลากำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		