

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.							
กฟผ.สตึก							
มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 67	เดือน ก.พ. 67	เดือน มี.ค. 67	เดือน เม.ย. 67	เดือน พ.ค. 67	
1. สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ผกป. ไม่น้อยกว่า 90%	0 0	13 0	14 0	14 0	10 0	
2. สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า4 เดือน (เรื่อง)	ผบด. ไม่น้อยกว่า 95%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง 3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ผบง. ไม่น้อยกว่า 98%	33,797 33,797	33,831 33,831	33,837 33,837	37,393 37,393	37,387 37,387	
	100%	3,417 3,417	3,424 3,424	3,466 3,466	3,710 3,710	3,450 3,450	
4. จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ผบง. ไม่น้อยกว่า 95%	33,446 33,446	33,481 33,481	33,512 33,512	36,271 36,271	33,937 33,937	
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	4 4	1 1	
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	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	เดือน เม.ย. 67	เดือน พ.ค. 67	
1. คุณภาพไฟฟ้า 1.1 การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)	100%	4 4	5 0	4 0	4 0	4 0	
1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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	
2. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 2.1 ระบบแรงดัน ต่ำ (380/230 โวลต์) 2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3เฟส - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดเกินกว่า - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	5 0	1 0	0 0	10 0	19 0	
	100%	0 0	0 0	0 0	93 0	66 0	
	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	

2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เครวี)							
2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครวีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครวี แต่ ไม่เกิน 2,000 เครวีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันท าการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันท าการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
4. ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	ผบง.						
4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	171 0	173 0	173 0	100 0	120 0	
- นอกเขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	171 0	173 0	173 0	180 0	170 0	
4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	
5.การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเข็ดหรือเงินสด ตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	