

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๕
 การไฟฟ้า...สาขาแต่ละนก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มีพคธ . ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.๑.	ก.พ.	มี.๑.	ไตรมาส๑.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๓๐ -	๓๖ -	๒๘ -	- -	
๒.๒ สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนขอผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) แก้ไขข้อร้องเรียนขอผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๑ -	๐ -	- -	๑๐๐% -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ค.๑.....ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.๑.	ก.พ.	ส.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๖๕,๐๐๐	๖๕,๐๕๐	๖๕,๐๗๖	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๖๕,๐๐๐	๖๕,๐๕๐	๖๕,๐๗๖	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๘,๖๕	๒๘,๖๖	๒๘,๓๐	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๘,๖๕	๒๘,๖๖	๒๘,๓๐	๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๖๕,๐๐๐	๖๕,๐๕๐	๖๕,๐๗๖	๑๐๐%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๖๕,๐๐๐	๖๕,๐๕๐	๖๕,๐๗๖	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔
 การไฟฟ้า...สาขาที่สนม...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑...ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	๑๐๐%	
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-	๑๐๐%	
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-		

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ธ.อ.	ก.พ	ม.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแรงจูงดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้จำหน่ายที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
	๑๐๐%	๑	0	๑	๑๐๐%	๑๐๐%
	๑๐๐%	-	-	-	๑๐๐%	%
	๑๐๐%	-	-	-	๑๐๐%	๑๐๐%
	๑๐๐%	-	-	-	๑๐๐%	%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่สระแก้ว...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้ไฟฟ้ามีเอกสารแนบเป็น ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (รวม)		๔	๓	๑	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (รวม)		๖	๖	๒		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (รวม)		๔๖	๕๐	๑๗		
เกิน ๓ วันทำการ (รวม)					๑๐๐%	

รวม MMS จำนวน ๑๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๒๕
 การไฟฟ้า...สาขาแต่ละแภ...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๒๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ธ.ค.	ก.ม.	ก.ค.	ไตรมาส	
๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	%	%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	%	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๕/๓๓ เควี)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๒.๓ หม้อแปลงขนาดรวมกับไม่เกิน ๒๕๐ เควี						
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	๑๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจําเดือน ๕ พ.ค. ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		๑.๑.	ก.พ.	๓.๑.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒. เมื่อแจ้งขอรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เคเบิล แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เคเบิล ภายใน ๔๔ วันทำการ (ราย เดือน ๔๔ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓. ระยะเวลาของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑. การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๔ วันทำการ (ราย เดือน ๑๔ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓.๒. การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย เดือน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน สิงหาคม . ๒๕๕๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.๑.	ก.พ.	ส.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.๑.	ก.๒.	จ.๑.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับไฟฟ้า)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๖๘	๑๗๑	๑๗๐	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๓๗๖	๓๗๖	๓๗๖	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บสเมก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ธ.ก	ก.ม	ส.ด.	ไตรมาส๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๔%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		-				
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-				
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)						