

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอปากพะยูน โทร ๐๗๔๖-๙๙๓๙๐

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

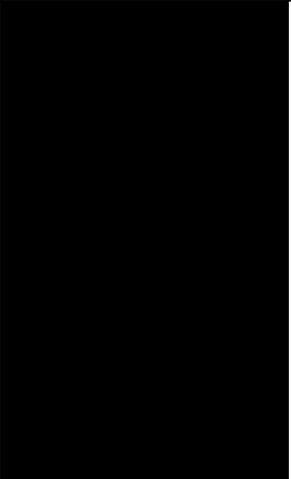
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง) 	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
		๗			๗	
		๐			๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) 	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๐%			๐%	
		๐			๐	
		๐			๐	

<p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที 	<p>ไม่น้อยกว่า ๙๐%</p>	<p>ไม่มีการร้องเรียนทางโทรศัพท์</p>				<p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p>
---	------------------------	-------------------------------------	--	--	--	---

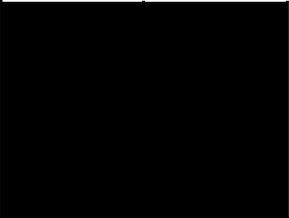
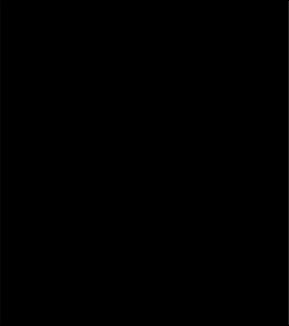
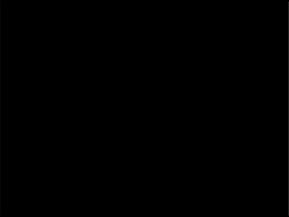
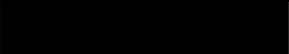
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอปากพะยูน โทร ๐๗๔๖-๙๙๓๙๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
<p>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า <p>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p>	<p>๑๐๐%</p> <p>๓</p>		<p>๑๐๐%</p> <p>๓</p>		

<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 	<p>๑๐๐%</p>	<p>๐</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๓</p> <p>๐</p>		<p>๐</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๓</p> <p>๐</p>	
<p>๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) 	<p>๑๐๐%</p>	<p>๑๐๐%</p> <p>๖</p> <p>๐</p>		<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>	
<p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p>					
<p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p>	<p>๖๑%</p> <p>๑๑</p> <p>๗</p>		<p>๖๑.๑๐%</p> <p>๑๑</p> <p>๗</p>	<p>๑. ผู้ใช้ไฟยังไม่ติดตั้งระบบไฟฟ้า</p> <p>๒. ระบบไฟฟ้าไม่ผ่านมาตรฐานที่การไฟฟ้ากำหนด</p> <p>๓. ไม่สามารถติดต่อผู้ใช้ไฟได้</p> <p>๔. ผู้ใช้ไฟไม่สะดวกให้ตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายใน</p>

<p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p>	<p>๘๒%</p> <p>๙</p> <p>๒</p>		<p>๘๑.๘๐%</p> <p>๙</p> <p>๒</p>	
<p>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p>	<p>ไม่มีต้องรายงานผลดำเนินงาน</p>		<p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน</p> <p>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมืองและนอกเขตเมือง</p>	
<p>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)</p> <p>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ</p> <p>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p>	<p>๑๐๐%</p> <p>๓</p> <p>๐</p>		<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>	
<p>๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ</p> <p>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)</p>	<p>๑๐๐%</p>	<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>		<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>	
<p>๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ</p>					

ร้องเรียน					
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐%		๐%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า					

<p>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง <ul style="list-style-type: none"> ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง <ul style="list-style-type: none"> ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) <p>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <ul style="list-style-type: none"> ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) 	<p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p>	<p>๑๐๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>		<p>๑๐๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p> <p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>	
<p>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <ul style="list-style-type: none"> ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) 	<p>๘๕%</p>	<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>		<p>๐%</p> <p>๐</p> <p>๐</p>	