รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอปากพะยูน

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการ	
		เม.ย.	พ.ค.
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๑๑	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๑	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๕,๙๑๙	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๕,๙๑๙	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๓๔๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๓๔๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๕,๖๐๐	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๕,๙๑๙	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%

รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		 ๐ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	ไม่มีการร้องเรียนทางโทรศ	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอปากพะยูน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guarantee

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการ	
		เม.ย.	พ.ค.
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ **๓๐๐ kVA** ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%

- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑ ๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐%
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๖๑%	๙๐%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๔	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๘๒%	๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๗	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		ไม่มีต้องรายงานผลดำเนิน	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	

๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๐%
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๔	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	

เกิน ๑ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
เกิน ๓ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๒ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายต่อ)		๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (รายต่อ)		๐	

าพบริการของ กฟภ.

โทร ๐๗๔๖-๙๙๓๙๐

ดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๑๐๐%	๑๐๐%	
	๑๑	
	๑	
๐%	๑๐๐%	
	๐	
	๐	
๑๐๐%	๑๐๐%	
	๑๕,๙๑๙	
	๑๕,๙๑๙	
	๑๐๐%	
	๑,๓๔๓	
	๑,๓๔๓	
#DIV/๐!	๙๘.๐๐%	
	๑๕,๖๐๐	
	๑๕,๙๑๙	
๐%	๑๐๐%	

[redacted]	๐ ๐	
์พท์		ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.

าพบริการของ กฟภ.

โทร ๐๗๔๖-๙๙๓๙๐

ed Standards of Performance)[๓]

ดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
มิ.ย.	ไตรมาส ๔	
[redacted]		
๐%	๑๐๐%	
	๑	
	๐	
๐%	๑๐๐%	

	๑ ๐	
๐%	๑๐๐% ๐ ๐	
๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๔ ๐ ๑๐๐% ๑๗ ๐	
งาน		ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง และนอกเขตเมือง
๐%	๑๐๐% ๑ ๐	

๐%	๑๐๐% ๐ ๐	
๐% ๐% ๐% ๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๔ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐ ๐ ๐	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
๐%	๑๐๐% ๐	

๐% ๐%	๐ ๑๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	
๐%	๑๐๐% ๐ ๐	