

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาละงู ไทร 16603

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ไตรมาส 3
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		45	0	0	45
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0	0
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%

ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7,798	0	0	7,798
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90	ไม่น้อยกว่า 90%				

เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0 0	0 0	0 0	0 0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%

ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		4	0	0	4
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		42	0	0	42
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10	0	0	10
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		15	0	0	15
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
การขอใช้ไฟฟ้า					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย					
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		2	0	0	2
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		24	0	0	24
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

ปัญหาอุปสรรค

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

[illegible][illegible]

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)

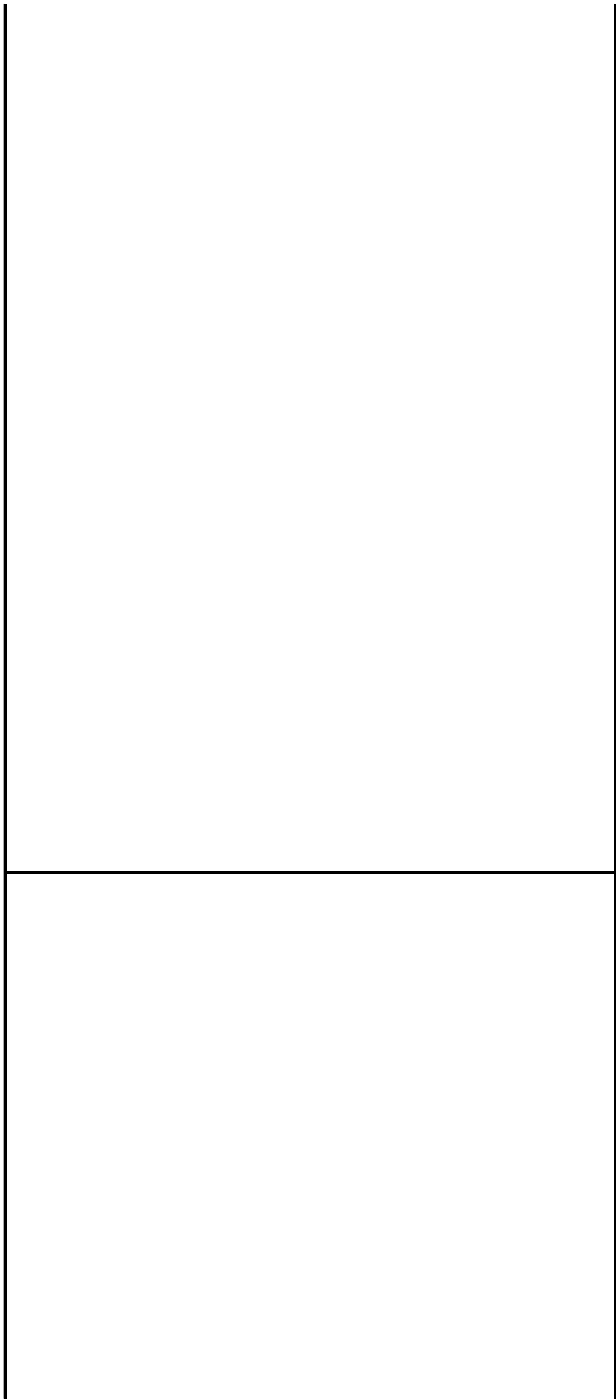
ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)

527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61

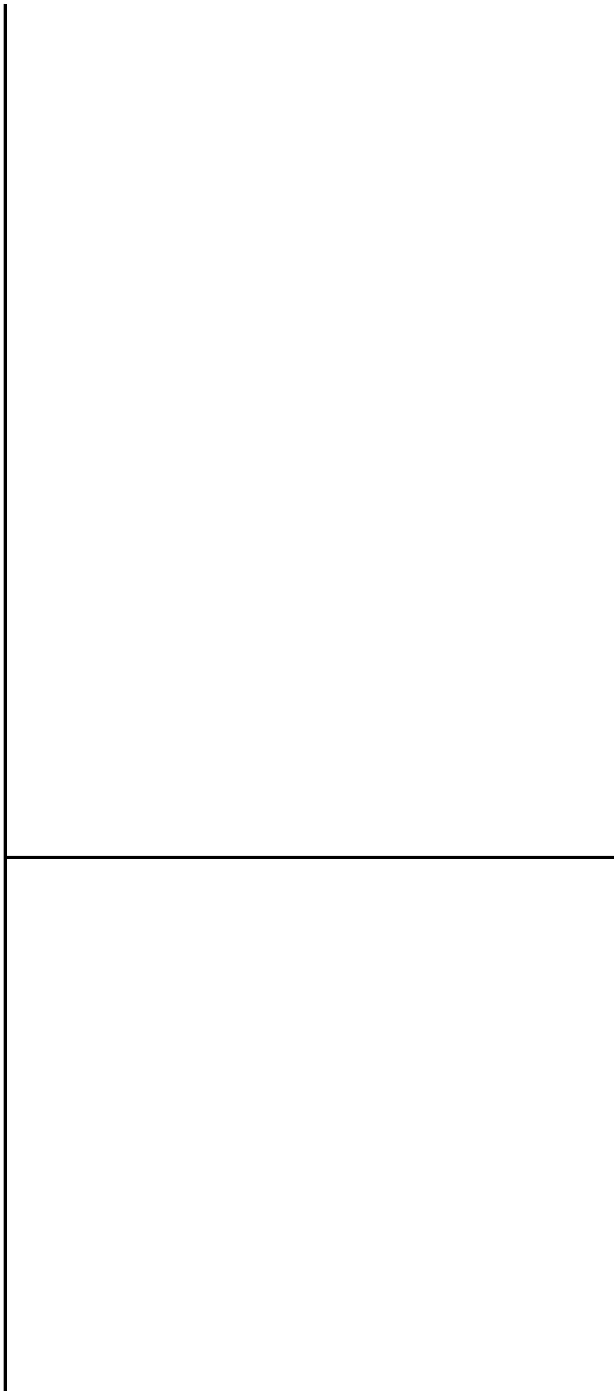
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม

527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม



ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561
ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
และ นอกเขตเมือง



ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต
ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า



01/00/00