

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%	100.0%	#DIV/0!	100.00%
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		45	63	0	108
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (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%	100%	100%	100%

ทุกราย					
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7,798	7,808	7,824	23,430
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7,798	7,808	7,824	23,430
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21,492	21,513	21,532	64,537
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21,492	21,513	21,532	64,537
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	300.33%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29,290	29,321	29,356	87,967
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29,290	29,321	29,356	29,290
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%	#DIV/0!	100%	100%	100%
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	2	1	3
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90	ไม่น้อยกว่า 90%				

- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	2	0	2
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ไตรมาส 3
จ. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		5	3	0	8
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5	3	0	8
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง 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 ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00% 4	100% 6	#DIV/0! 0	100.00% 10

เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100.00%	100.0%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		42	31	4	77
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%	100%	#DIV/0!	100%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10	8	0	18
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					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
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%	100%	#DIV/0!	100%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		2	5	0	7
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		24	16	0	40
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 ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	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