

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาละงู โทร 16603

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)				
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		10	0	0
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				

2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
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!
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%			

(call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม
จ. มาตรฐานการให้บริการการเพิ่รบบระบบ ไฟฟ้าของ 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%	#DIV/0!	#DIV/0!
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	0	0
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0
การปฏิบัติงาน	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	0	0

- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0

เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0
3.3.5 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย				
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0

3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด				
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0

	ปัญหาอุปสรรค
ไตรมาส 3	
100.00%	
10	
0	
#DIV/0!	
0	
0	

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	

	527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61	
0	เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม	
	มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน	
	ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง	
0	รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ	
	ดำเนินงาน จาก กบท.	
	ปัญหาอุปสรรค	
ไตรมาส 3		
100%		
1		
0		
100%		
1		

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

[illegible]

#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
100%	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วป) 527/ 2561
0	ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม
0	มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
0	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
0	และ นอกเขตเมือง
0	
0	
#DIV/0!	
0	

0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	

#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	

#DIV/0!	
0	
0	
#DIV/0!	
0	
0	

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00

01/00/00