

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการขอ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอควนกาหลง โทร 1**

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป					
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	น้อยกว่า 90	100.00%	#DIV/0!	100.00%	100.00%
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)				50	50
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)				0	0
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องน้อยกว่า 95 ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ลายลักษณ์อักษร)	น้อยกว่า 95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)				0	0
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)				0	0

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่าน ทุกราย	น้อยกว่า 98	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				20,341	20,341
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต				20,341	20,341
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				20,341	20,341
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง				20,341	20,341
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	น้อยกว่า 95	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	100.00%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				20,341	20,341
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า				20,341	20,341

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 10 รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 90% (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2
3. มาตรฐานการให้บริการที่การ					
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า					
แผน (Planned Outage)					

หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				3	3
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				0	0
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				3	3
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)				0	0
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต เมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				0	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)				0	0

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	100.0%
				0	0
				46	46
				0	0
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง					

30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					
เกิน 2 วันทำการ					
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ				0	
เกิน 5 วันทำการ				0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)				0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)				0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ					
ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)				0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
				0	
				0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		0	0	0	0
		0	0	0	0
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		0	0	0	0
		0	0	0	0
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ใน การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		0	0	0	0

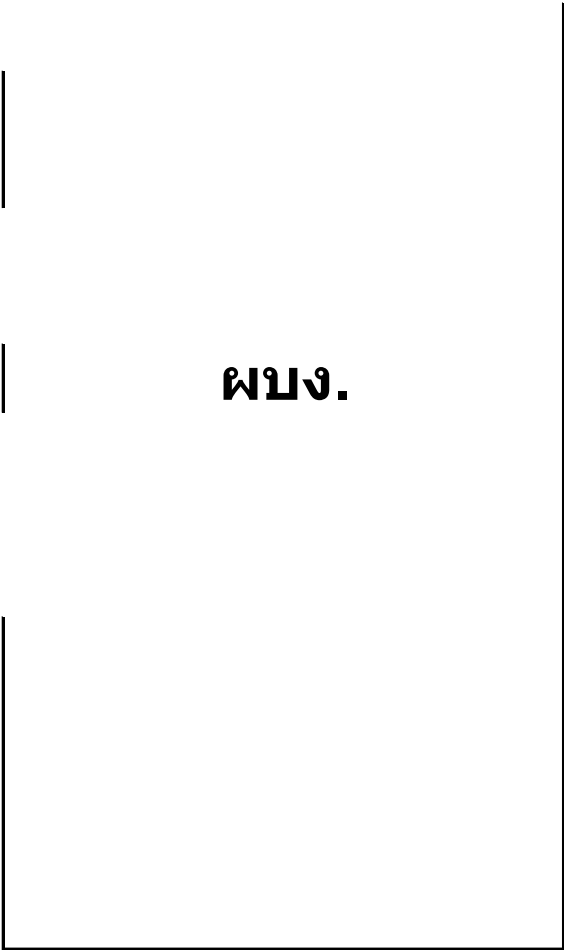
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณี (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ		0	0	0	0

ง กฟภ.
.6503

ปัญหาอุปสรรค
ผกป.

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX



พบบ.

#####

พบต.

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)
527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง
รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ
ดำเนินงาน จาก กบท.

ปัญหาอุปสรรค

#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####
#####	#####

ผกป.

ผกป.

พบต.

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

พบต.

พบต.

ผบง.

ผบต.

ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต
ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

ผบง.

ผบง.

