

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอควนกาหลง โทร 16903

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ไตรมาส 1	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%	100.0%	100.00%	100.00%	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				39	39	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า						
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น						
ลายลักษณ์อักษร)				0	0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				29,214	29,214	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				29,214	29,214	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				0	0	
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				0	0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				29,214	29,214	
จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				29,214	29,214	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	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.
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น	ไม่น้อยกว่า 90%			0 0	0	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ไตรมาส 1	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
				0	0	
				0	0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	
				0	0	
				0	0	

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%	100%	100%	100.00%	100.0%	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				0	0	
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				0	0	
	100%	100%	100%	100%	100%	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดําเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดําเนินงาน การขอ ติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
	100%	100%	100%	100%	100%	
				0	0	
				0	0	
	100%	100%	100%	100%	100%	
				0	0	
				0	0	
	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0	0	
				0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทํางาน (ราย) เกิน 55 วันทํางาน (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
				1	1	
				0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0	0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทํางาน (ราย)				0	0	
เกิน 15 วันทํางาน (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
				1	1	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทํางาน (ราย)				0	0	
				0	0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
				0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทํางาน (ราย)				0	0	

- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า				0	0	
				0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยาย เขต
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ				6	6	จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ				0	0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
				4	4	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก				0	0	
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				60	60	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด				0	0	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)				0	0	