

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอควนกาหลง โทร 16903

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี จุกเงิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%	100.0%	100.00%	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0			0	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		#DIV/0!			#DIV/0!	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องจดจ่าย						
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น						
ลายลักษณ์อักษร)		0			0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						

อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		29,320			29,320	
#NAME?		29,320			29,320	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		0			0	
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		0			0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29,322			29,322	
จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29,322			29,322	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเร ยนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หล งจากได้ ร บคำร้อง ภายใน 30 วั นทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ห้อง) - 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	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค

		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ไตรมาส 3	
3. มาตรฐานการให้บริการทำการไฟฟ้าระบบประกอบ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า		0			0	
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน 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 เขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0			0	
		0			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่'ขอใช้ไฟฟ้า (น บถ ดจากว นท'ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบ ติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณี ม ระบบ จำหน'ายพร้อมอยู่'แล้ว	100%	100.00%	100%	100%	100.00%	
		0			0	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		0			0	
	100%	100%	100%	100.00%	100.0%	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		0			0	
		0			0	
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561
						ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดําเนิน งานตาม
	100%	100%	100%	100%	100%	มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน

		0			0	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
		0			0	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
	100%	100%	100%	100%	100%	และ นอกเขตเมือง
		0			0	
		0			0	
	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0			0	
		0			0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	#DIV/0!		#DIV/0!	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		3			3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0			0	
3.3.1 การโอนผู้ใช้อิไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
		8			8	
		0			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						

- พบผู้เซพพพพ ภายใน 5 วันทํการ (ราย)		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทํการ (ราย)		0			0	
	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ		0			0	
ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทํการ (ราย)	95%	0	#DIV/0!	#DIV/0!	0	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดําเนินการขยาย เขต
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทํการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินคินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)		0			0	ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
การขอใช้ไฟฟ้า						
- ดําเนินการภายใน 25 วันทํการ		0			0	จึงจําเป็นต้องจ่ายเงินคินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดําเนินการเกิน 25 วันทํการ						
		0			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคินกลับกรณี ถูกงดจ่ายไฟฟ้า	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
(นับถัดจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		0			0	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง		0			0	
ภายใน 1 วันทํการ (ราย)						
เกิน 1 วันทํการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
- นอกเขตเมือง		11			11	
ภายใน 3 วันทํการ (ราย)						
เกิน 3 วันทํการ (ราย)		0			0	

	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		60			60	
		0			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าประกัน ' จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามระบบประกันใน ระยะเวลาที่กำหนด	3.5 การจ่ายเงินค่า ประกันจ่ายโดยเช็ค	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	
		0			0	