

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%	
		3			3	
					0	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)					3	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		3				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า		0			0	
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น						
ลายลักษณ์อักษร)		0			0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		29,624			29,624	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		29,624			29,624	
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) จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29,624			29,624	
		29,624			29,624	
งาน/โครงการงาน	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% 0 0	100%	100%	100%	100%	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%					
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	ไตรมาส 1	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100% 100% 100% 100%	100% 0 0 100% 0 0 100% 0 0 100.00% 8 0 100%	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	100% 0 0 100% 0 0 100.00% 8 0 100.0%	

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 รายงานผลคํานะเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการคํานะเนินงาน การขอ ติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
	100%	100%	100%	100%	100%	และ นอกเขตเมือง
	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทําการ (ราย) เกิน 55 วันทําการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
		0			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทําการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 15 วันทําการ (ราย)		5			5	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทําการ (ราย)		0			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทําการ (ราย)		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทําการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยาย เขต
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า						ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0			0	จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
(นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		3			3	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		0			0	
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		8			8	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	100%	100%	100%	100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		0			0	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	