รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำไตรมาสที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2563)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
การแจ้งดับไฟ	100%	……%	……%	……%	……%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		ไม่มี	ไม่มี		ไม่มี		ผกป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		……..	……..	……..	……..		
การปฏิบัติงาน	100%	60.00 ……%	0.00 ……%	…….. ……%	60.00 ……%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี		ไม่มี		
		……..	……..	……..	……..		

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	……%	……%	……%	……%		
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		ผกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							ผบต.
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน							
30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	……%	……%	……%	……%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
- นอกเขตเมือง	100%	……100…%	…100……%	…100……%	…100……%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		44.00	35.00	56.00			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า							
30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	……%	……%	……%	……%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			……..	……..			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
- นอกเขตเมือง	100%	……%	……%	……%	……%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		ผบต.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	……%	……%	……%	……%		

ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	……%	……%	……%	……%		
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..	……..	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	……%	……%	……%	……%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.00	3.00	……..	3.00		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	……%	……%	……%	……%		ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		10	12				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	……%	……%	……%	……%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	……%	……%	……%	……%		ผบต.
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		……..	……..	……..	……..		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			……..	……..	……..		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		……..	……..	……..	……..		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	……%	……%	……%	……%		

ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100% 100%	…….. ……% 14 …….. ……% …….. ……..	…….. ……% 17 …….. ……% …….. ……..	…….. ……% 21 …….. ……% …….. ……..	…….. ……% …….. ……%		ผบง.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	……%	……%	……%	……%		ผบง.