

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2563)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	รับผิดชอบ
		ม.ค	ก.พ	มี.ค	ไตรมาส 1		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100 %	100%	97.31 %	ช่วงมรสุม ไฟฟ้าขัดข้องจำนวนมาก	ผกป.
		109.00	101.00	125.00			
		4.00	-	5.00			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
		1.00	0.00	1.00	2.00		
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100 %		

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		15,655	15,666	15,678			
(ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		15,655	15,666	15,678			
(ราย)							
ทุกราย	100%	%	%	%	%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		1,603	1,607	1,610			
(ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,603	1,607	1,610			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		17,258	17,273	17288			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		17,258	17,273	17288			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		5	0.00	0	100%		
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		5	1.00	0%	100%		

ผบง.

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0.00		0.00		
		0	0.00		0.00	0.00	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		0%	0%	0%			พบด.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		5					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 2 (เมษายน - มิถุนายน 2563)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า					ไม่มี		

ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	ไม่มี 100%	 ไม่มี %	 ไม่มี %	 ไม่มี %	 60.00 %		พ.ค.ม.
		100% ไม่มี 	100% ไม่มี 	100% ไม่มี 	ไม่มี ไม่มี 		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	% ไม่มี 100% ไม่มี	% ไม่มี 100% ไม่มี	% ไม่มี 100% ไม่มี	% ไม่มี 100% ไม่มี		พ.ค.ป.

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		ผบด.
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		

- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			พบด.
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี	100%	%	%	%	%		
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ							
ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	%	%	%	%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00		0.00		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)							พบด.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	%	%	%	%		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							พบด.

- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ							พ.บ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1	2			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			พ.บ.
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ ฟ้าขอใช้ไฟฟ้า)	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2.00	12.00	7.00			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		ผบง.
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงิน ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%		ผบง.