

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 4(ตุลาคม-ธันวาคม 2563)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 1/64		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100 %	100%	97.31 %		ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		109.00	101.00	125.00			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	-	-			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	100%	100%	100%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	100%(2ราย)	1.00	0.00	1.00	2.00		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100 %		

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15,655	15,666	15,678			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		15,655	15,666	15,678			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,603	1,607	1,610			
- 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 หลังจากได้	100%	100%	100%	100%	100%		
รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า							
ร้อยละ 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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	0%	0%	0%			ผบต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		5					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 4(ตุลาคม-ธันวาคม 2563)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 1/64		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า					ไม่มี		ผภภ

ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%(34ราย)	100%(19ราย)	-	-		พ.บ.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	60.00		
การปฏิบัติงาน	100%	%	%	%	%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
							
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		100%	100%	100%	100%		ผกป.
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)								ผบต.
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)								

- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		ผบต.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%		ผบต.
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%		
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00		0.00		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)							
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%		ผบต.

- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%(2ราย)	100%(1ราย)	100%(1ราย)	100%			พ.บ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1	2			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			ผบต.
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2.00	12.00	7.00			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		ผบง.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		8	21	11			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%		ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							