

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		๑๐๐...%		๑๐๐...%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		๑๐๐...%		๙๕...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%		๑๐๐...%		๑๐๐...%	
ทุกราย			๑๒๑๖๙		๑๒๑๖๙	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			๑๒๑๖๙		๑๒๑๖๙	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			๑๐๐...%		๑๐๐...%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		๑๐๐...%		๑๐๐...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			๕๘๐๐๐		๕๘๐๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			๕๘๐๐๐		๕๘๐๐๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		๑๐๐...%		๑๐๐...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			๗๑,๒๖๑		๗๑๒๖๑	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			๗๑,๒๖๑		๗๑๒๖๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%		๑๐๐...%		๑๐๐...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			๑		๑	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที			๐		๐	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			๒		๒	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			๐		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			๓		๓	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
			๑๕		๑๕	
			๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๖๐		๖๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๐		๕	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๙๖		๙๖	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๑		๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๔		๔	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๕		๕	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๐		๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)			๓		๓	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)			๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	คู่มือมาตรฐานคุณภาพพระบุ ๒๐ วัน ทำการ
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-		-		-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-		-		-	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			๐		๐	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%		๐		๐	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			๑๘๐๐		๑,๘๐๐	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			๔๐		๔๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%		๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๒		๒	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%		-			
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			-			
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)			-			