

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....กฟย.ต.ตอนยาง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

**๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหา อุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	๑๐๐%	๔๗	๔๔	๗๒	๑๗๓	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

<b>ร้อยละ ๑๐๐</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> <p><b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที</b></p> <p><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
--	------	------	------	------	------

### ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

#### ( Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหา อุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
<b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b>						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อบริษัทจ้าง ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> </ul>					
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> </ul>					
<b>๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> <li>○ ○ ○ ○ ○</li> </ul>					

๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน						
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒	๐	๔	๖	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐	๔	๑๖	๓๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เครื่อง)						
๓.๒.๒.๑ หนึ่งอัปพลิเคชันรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครื่อง						
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒.๒ หนึ่งอัปพลิเคชันรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เครื่อง						
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนซื้อผู้ขอใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน						
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑๙	๑๙	

	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑	๑	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๐		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๓	๐	๐	๐		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐		
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระบัตรเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเด็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๕

เลขที่ ๑.๑ ดนาย

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟย.ดอนยะง ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผจก.กฟย.ดอนยะง

ถึง ผจก.กฟย.ดอนยะง

วันที่ ๐๕ เมษายน ๒๕๖๖

กฟย.ดอนยะง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานบริการ ของ กฟย.ดอนยะง ปี ๒๕๖๖ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์ม จำนวน ๐๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และดำเนินการต่อไป

(นายไกรกวิน จันทรพิพัฒน์)

พชง.๕ กฟย.ดอนยะง

รับทราบ-ดำเนินการต่อไป

(นายสุรินทร์ รัตนกิตติ)

ผจก.กฟย.ดอนยะง