

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		61	0	0	61	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		33,333	0	xx	33,333	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		33,333	0	xx	33,333	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,504	0	xx	19,504	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		19,504	0	xx	19,504	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#DIV/0!	#VALUE!	100.00%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		52,837	0	xx	52,837	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		52,837	0	xx	52,837	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	0%	#DIV/0!	#DIV/0!	0%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

แผ่นที่ 4/11

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		6			6	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100.00%	#DIV/0!	#VALUE!	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		46	0	0	46	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100.0%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		67	0	0	67	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	ร.ร.ทรงศรี
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1			1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
		19			19	
		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
		31			31	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		85			85	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		58			58	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	#VALUE!	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	