

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100.0%	100.00%	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		1	4		5	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ประกอบการเขตเทศบาลนคร	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
หน่วยทดเดือน						
ทุกราย						
- ยานพาหนะรถไฟฟ้าที่เบี่ยงเบนทุก		20,202	20,202		40,404	
เดือย (ราย)						
ทั้งหมด (ราย)		20,202	20,202		40,404	
2.3.2 ผู้ประกอบการเขตเมือง						
ทดเดือน	100%	100%	100%		100%	
ทุกราย						
- ยานพาหนะรถไฟฟ้าที่เบี่ยงเบนทุก		13,744	13,744		27,488	
เดือย (ราย)						
ทั้งหมด (ราย)		13,744	13,744		27,488	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100.00%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		33,946	33,946		67,892	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		33,946	33,946		67,892	
ทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		5	6		11	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อย		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5	6		11	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	0		0	
ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ~ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยักเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		7	11		18	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	25%	#DIV/0!	50.00%	
ภายใน 2 วันทำการ		2	4		6	
เกิน 2 วันทำการ		0	3		3	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	79%	#DIV/0!	78.8%	
ภายใน 5 วันทำการ		38	28		66	
เกิน 5 วันทำการ		8	6		14	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 25 ล.ว. 25 มี.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ใน และ นอกเขตเมือง
- เขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 2 วันทำการ		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%		100%	
ภายใน 5 วันทำการ		0	1		1	
เกิน 5 วันทำการ		0	0		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 25	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	2		2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเบ หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7	0		7	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	0		3	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน		0	0		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วัน		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0		0	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนิน ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณี จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใ
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณี การขอใช้ไฟฟ้า	95%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจะนะ โทร 074-207557

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0	