

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภองาว

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.จาว ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาและอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	%	%	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		0	0			
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0			
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	%	%	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	%	%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,245	10,251			
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาและอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	%	%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,428	7,330			
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	%	%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		170	170			
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	100%	100%	%	%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		0	0			
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	%	%	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
	การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	%	%	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	%	%	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0			
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณี มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6	1			
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
	- เขตชนบท	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		15	11			
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.2.1.2	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	- เขตชนบท	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
		100%	100%	100%	%	%	
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	0			
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		8	11			
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		14	17			
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	%	%	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	%	%	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
3.3.5	การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	%	%	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		6	6			
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0			
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)	100%					
	- เขตเมือง		100%	100%	%	%	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		273	242			
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
	- เขตชนบท	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		164	169			
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	100%	100%	%	%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	

