

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.อ.แม่ทะ.....โทร.....054289186..... ประจำเดือน... พฤษภาคม...ปี 2565

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		22	39	42	103
	- จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		1	2	4	6
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0
2.3.1	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 25 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือนไม่เกินร้อยละ 25		0.00	0.00	0.00	0.00
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	0	0	0
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,005	18016	18032	54,053
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,973	2987	2987	8,947
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,968	2987	2987	8,947
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		20,978	21003	21019	63,000
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		20,978	21003	21019	63,000
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
	การ		100.00	100.00	100.00	100.00
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		2	4	7	13
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90					
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0	0
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
3.1	คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
	การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0
	การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)					
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 , 3 เฟส					
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		9	16	5	25
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		25	20	14	59
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์					
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
			#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)	100%	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		#DIV/0!	100.00	100.00	100.00
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	7	1	8
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		26	20	9	55
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	100.00	100.00
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		13	10	6	23
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	4	0
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	2	0	3
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!
	- เขตเมือง		#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		128	103	581	812
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		152	227	448	827
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส
			เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	2
3.5	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	%	%	%	%
	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

ผู้รายงาน.....ประจวบ..... หมายเลขโทรศัพท์054289186...../0819614910

ปัญหาอุปสรรค
อำนาจจริง
ปัญหาอุปสรรค
ปัญหาอุปสรรค

[illegible]

ปัญหาอุปสรรค