

รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน ธันวาคม พ.ศ.2562

๓. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๔๘	๔๒	๓๕	๐	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๔๘	๔๒	๓๕	๑๒๕	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๒๘	๒๘	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๓.๒	ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๑	๑๓๕	๑๐๗	๓๔๓	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๖	๓๔	๔๔	๑๓๔	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๑.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๒	๓	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๓.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
	เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒.๒	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	
			#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	
	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๘๗	๙๒	๘๒	๒๖๑	
	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	

			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๙๕	๑๐๔	๑๐๓	๓๐๒	
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๓	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑	
			๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕	การจ่ายเงินค่าบริการ (กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๑	๐	๑	๒	
	- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	
๓.๔	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๗๘๓	๑๘๙๑	๑๒๖๐	๔๙๓๔	
	เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน ๓๐ กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๒. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๔๒๐	๒๘๐	๙๘	๗๙๘	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๒๒	๓๐	๒๒	๗๔	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๘%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๗๗๒๘	๑๐๗๗๖๒	๑๐๗๘๖๑	๓๒๓๓๕๑	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๐๗๗๒๘	๑๐๗๗๖๒	๑๐๗๘๖๑	๓๒๓๓๕๑	
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๗๗๒๘	๑๐๗๗๖๒	๑๐๗๘๖๑	๓๒๓๓๕๑	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๗๗๒๘	๑๐๗๗๖๒	๑๐๗๘๖๑	๓๒๓๓๕๑	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)		๗	๑๐	๕	๒๒	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๕๐๐๐๙
โทรศัพท์(ภายใน) ๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖