

รายงานประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 การไฟฟ้า อำเภอมะรุมและ กฟฟ.ในสังกัด

1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เอกสารแนบ 3

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
1.1	คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
		100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		25	16	0	41	
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		25	16	0	41	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
1.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA	100%	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#REF!	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/0!	100.00	#REF!	100.00	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	37	0	37	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
1.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
1.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		13	3	0	16	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		97	76	0	173	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
1.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)	100%	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
1.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		0.00	100.00	100.00	50.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	ผชฟ ขอหยุดงาน
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	(ปรับปรุงพื้นที่ดิน)
1.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
1.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		44	65	0	109	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		31	24	0	55	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
1.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- เขตเมือง		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
1.4.2	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	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		60	37	0	97	
	- จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยร้อยละ 25	ไม่เกิน 25 %	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ไม่ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		41,247	41,358	0	82,605	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		41,247	41,358	0	82,605	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,910	1,912	0	3,822	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,910	1,912	0	3,822	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		43,157	0	0	43,157	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		43,157	0	0	43,157	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.64	เดือน ก.พ.64	เดือน มี.ค.64	1	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/0!	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		1	2	0	3	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	

ผู้รายงาน หมายเลขโทรศัพท์

รายงานสถานะการบริการประชาชน

รายงานประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 การไฟฟ้า อำเภอมะนัง รวม กฟฟ. ในสังกัด

	รายการ	มิเตอร์		ขยายเขตระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
		ใหม่	เปลี่ยน/เพิ่ม	แรงสูง	แรงต่ำ	
1	คำร้องที่ดำเนินการไปแล้วเสร็จ (ยกมาจากเดือนที่ผ่านมา)	0	0	0	17	ช่อง 3 = 1+2
2	คำร้องที่รับในเดือนนี้	115	38	0	13	
3	รวม คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมดภายในเดือนนี้	115	38	0	30	
4	ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในเดือน	104	28	0	28	ช่อง 5 = 3-4
5	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ภายในเดือน (ยกไปในเดือนถัดไป)	11	10	0	2	
6	การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ					
	แยกเป็น ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน					คือทำเสร็จภายในกำหนด คือทำไม่ทันภายในกำหนด
6.1	ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน (มิเตอร์) - แรงสูง					
6.2	ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน (มิเตอร์) - แรงต่ำ	0	0			
6.3	ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน (งานขยายเขต)					
	มาตรฐานคุณภาพการบริการ					
6.4	งานไม่เกินกำหนดมาตรฐาน					
6.5	งานที่ต่ำกว่ากำหนดมาตรฐาน					
	จำนวนตัวเลขในข้อ 6 รวมกันแล้วต้องเท่ากับข้อ 5	0	0	0	0	
	ปัญหาและอุปสรรค / อุปกรณ์ที่ขาดแคลน					แจ้งค่าใช้จ่ายแล้ว แต่ยังไม่มาชำระเงิน ยังไม่แจ้งค่าใช้จ่าย
7	ผู้ใช้ไฟ ยังไม่ได้ชำระเงิน					
8	ผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งสายภายในยังไม่เรียบร้อย / เอกสารไม่ครบ					
9	ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 15 แอมป์ 1 เฟส					
10	ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 15 แอมป์ 3 เฟส					
11	มิเตอร์ C.T. / รอกการขยายเขตแรงต่ำ					
12	ขาดแคลนอุปกรณ์					ให้ระบุรายการอุปกรณ์ด้วยตามเอกสารแนบ
13	อยู่ระหว่างดำเนินการ					
	จำนวนผลรวมตั้งแต่ข้อ 7-13 รวมกันแล้ว ต้องเท่ากับข้อ 5	0	0	0	0	

ข้อสังเกต: 1.การขาดอุปกรณ์ในข้อ 12 ค่าตัวเลขจะต้องไม่มากกว่าค่าในข้อ 6.5

2.หากอุปกรณ์ไม่พอเพียงใช้งาน แต่งานยังอยู่ในกำหนดมาตรฐานคุณภาพการบริการ ให้ถือเป็นงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

หมายเหตุ: ให้กรอกจำนวนตัวเลขใน ช่องสีขาว เท่านั้น ในช่องที่ระบายสีไม่ต้องกรอกจำนวนตัวเลข

ผู้รายงาน หมายเลขโทรศัพท์