

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอซูซันส์ โทร (๐๔๕) ๖๗๑๑๙๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๑๒๒            | ๑๔๘    | ๑๔๒     | ๔๑๒      |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๑              | ๐      | ๑       | ๒        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง<br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ไม่เกินร้อยละ ๒๕<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                        | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๕๐,๙๗๗         | ๕๐,๙๘๓ | ๕๐,๙๙๐  | ๑๕๒,๙๕๐  |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                           | ๑๐๐%            |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๒๐,๒๘๕         | ๒๐,๓๐๑ | ๒๐,๓๓๓  | ๖๐,๙๑๙   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                     | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๗๑,๒๖๒         | ๗๑,๒๘๔ | ๗๑,๓๒๓  | ๒๑๓,๘๖๙  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๗๑,๒๖๒         | ๗๑,๒๘๔ | ๗๑,๓๒๓  | ๒๑๓,๘๖๙  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                      | ๑๐๐%            |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๑              | ๐      | ๑       | ๒        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุซันส์ โทร (๐๔๕) ๖๗๑๑๔๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.-๖๓                                        | ก.พ.-๖๓ | มี.ค.-๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                                                |         |          |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              |          | ๓                                              | ๓       | ๓        | ๔        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๐                                              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | ๓                                              | ๓       | ๓        | ๔        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | ๐                                              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.-๖๒                                        | ก.พ.-๖๒ | มี.ค.-๖๒ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | ๑                                              | ๐       | ๐        | ๑        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | ๐                                              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.-๖๒                                        | ก.พ.-๖๒ | มี.ค.-๖๒ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                   |          |                                                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                           |          |                                                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                            | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          | ๑๔๕                                            | ๑๑๑     | ๑๓๙      | ๓๔๕      |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                                                |         |          |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                                                |         |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๖                                              | ๙       | ๔        | ๑๙       |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                                                |         |          |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                                                |         |          |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                 |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.-๖๓                                        | ก.พ.-๖๓ | มี.ค.-๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                           | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟภ.๒ |         |          |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                                                |         |          |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                                                |         |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                                                |         |          |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                                                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                                                                               |          |                                                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                                                                                                                  | ๑๐๐%     |                                                |         |          |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          | ๐                                              | ๑       | ๒        | ๓        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | ๐                                              | ๐       | ๐        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                               |          |                                                |         |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอชุมพวง โทร (๐๔๕) ๖๗๑๑๔๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                        | ๑๐๐%     | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๒             | ๘      | ๒๑      | ๔๑       |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                | ๑๐๐%     |                |        |         |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                               |          | ๑๗             | ๒      | ๗       | ๒๖       |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑              | ๔      | ๐       | ๕        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๓              | ๘      | ๔       | ๑๕       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                    | ๙๕%      |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.๖๓         | ก.พ.๖๓ | มี.ค.๖๓ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายคืนเงินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                               |          |                |        |         |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๒๐๐            | ๒๑๐    | ๒๒๔     | ๖๓๔      |              |
|                                                                                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๒๒๕            | ๒๑๑    | ๒๒๒     | ๖๕๘      |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                             | ๘๕%      | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐      | ๐       | ๐        |              |