

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟภ...จ.ยโสธร...โทร...045-711560.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | ..... | 253   | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | 3     | .....    |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....          | ..... | 1     | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | 0     | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | 1               | .....          | ..... | 1     | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | ..... | 0     | .....    |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                  |  |       |       |       |       |  |
|------------------|--|-------|-------|-------|-------|--|
| เกินกว่า 10 นาที |  | ..... | ..... | ..... | ..... |  |
|------------------|--|-------|-------|-------|-------|--|

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ...จ.ยโสธร...โทร...045-711560.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน        |       |                   |          | ปัญหาอุปสรรค        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-------------------|----------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                      | ม.ค.                  | ก.พ.  | มี.ค.             | ไตรมาส 1 |                     |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | .....                 | ..... | .....             | .....    |                     |
| <b>งาน/โครงการงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>เป้าหมาย</b>                                      | <b>ผลการดำเนินงาน</b> |       |                   |          | <b>ปัญหาอุปสรรค</b> |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                        | 100%                                                 | .....                 | ..... | .....             | .....    |                     |
| <b>งาน/โครงการงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>เป้าหมาย</b>                                      | <b>ผลการดำเนินงาน</b> |       |                   |          | <b>ปัญหาอุปสรรค</b> |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                     | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%             | .....                 | ..... | 4<br>0<br>74<br>1 | .....    |                     |
| <b>งาน/โครงการงาน</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>เป้าหมาย</b>                                      | <b>ผลการดำเนินงาน</b> |       |                   |          | <b>ปัญหาอุปสรรค</b> |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                     | 100%<br><br><br><br><br>100%                         | .....                 | ..... | .....             | .....    |                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                 | .....                 | ..... | .....             | .....    |                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ...จ.ยโสธร...โทร...045-711560.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              | 100%     | .....          | ..... | .....    | .....    |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                |          |                |       |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | .....          | ..... | 14<br>0  | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%     | .....          | ..... | 19<br>0  | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | .....          | ..... | 1<br>0   | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....          | ..... | .....    | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                        | 95%      | .....          | ..... | .....    | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b>                                                                                      |          |                |       |          |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | .....          | ..... | 326<br>0 | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           | 100%     | .....          | ..... | 654<br>0 | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | .....          | ..... | .....    | .....    |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                               | 85%      | .....          | ..... | .....    | .....    |              |