

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.พัคณภูมิพิสัย โทร 043-791044

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 16             | 16     | ..... | 32       |                                                                                                                                                                                                                      |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |        |       |          | T-Code<br>-zblr001V2<br><br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br><br>-เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟฟ.<br><br>-เลือกนาฬิกา<br><br>-เลือก สเปรตซีท(สีเขียว)<br><br>-ข้อมูลจำนวน ผชฟ. อยู่ในเชล Y123 |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 22,442         | 22,442 | ..... | 44,884   |                                                                                                                                                                                                                      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 22,442         | 22,442 | ..... | 44,884   |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 3,582          | 3,596  | ..... | 7,178    |                                                                                                                                                                                                                      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 3,582          | 3,596  | ..... | 7,178    |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                          | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 26,024         | 26,038 | ..... | 52,062   |                                                                                                                                                                                                                      |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 26,024         | 26,038 | ..... | 52,062   |                                                                                                                                                                                                                      |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%            |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                              |                 | 1              | 1      | ..... | 2        |                                                                                                                                                                                                                      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                 |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาทีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90          | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |       |          |                                                                                                                                                                                                                      |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                           |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                              |                 | 0              | 0      | ..... | 0        |                                                                                                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พัตคณภูมิพิสัย โทร 043-791044

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                           |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |                           |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |      |       |          |                           |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |                           |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                           |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |      |       |          |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                           |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว               |          |                |      |       |          |                           |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                |      |       |          |                           |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            | 100%     |                |      |       |          | ใช้ T-Code<br>zcsr011     |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 9              | 3    | ..... | 12       |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 1              | 0    | ..... | 1        |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 28             | 28   | ..... | 56       |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 0              | 2    | ..... | 2        |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           | 100%     |                |      |       |          | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | ..... | 0        |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 0              | 1    | ..... | 1        |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                           |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                               |          |                |      |       |          |                           |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                  | 100%     |                |      |       |          |                           |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                           |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                           |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | 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%                 | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |                      |                      |                      |                                  |                      |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%                 | 6<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 6<br>0               |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            | 100%                 | 1<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 1<br>0               |              |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน       |                      |                                  |                      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |                      | ม.ค.                 | ก.พ.                 | มี.ค.                            | ไตรมาส 1             |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%                 | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%                 | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%                  | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน       |                      |                                  |                      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |                      | ม.ค.                 | ก.พ.                 | มี.ค.                            | ไตรมาส 1             |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                 |                      |                      |                      |                                  |                      |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                           | 100%<br><br><br>100% | 160<br>0<br>128<br>0 | 305<br>0<br>426<br>0 | .....<br>.....<br>.....<br>..... | 465<br>0<br>554<br>0 |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | 100%                 | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                             | 85%                  | 0<br>0               | 0<br>0               | .....<br>.....                   | 0<br>0               |              |              |