

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

กฟภ.....กฟจ.กาฬสินธุ์.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                    | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4                              |                                                      |                                                      | ผู้รับผิดชอบ                   | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                             | ต.ค                                                  | พ.ย                                                  | ธ.ค                                                  |                                |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90%                             | 27<br>0                                              | 24<br>0                                              | 24<br>0                                              | ผบป                            |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95%                             | 0<br>0                                               | 3<br>0                                               | 3<br>0                                               | ผบค                            |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br><br><br>100% | 12,979.00<br>75,369.00<br><br>12,979.00<br>75,369.00 | 12,988.00<br>75,561.00<br><br>12,988.00<br>75,561.00 | 12,985.00<br>75,561.00<br><br>12,985.00<br>75,561.00 | ผบป<br><br><br><br><br><br>ผบป |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95%                             | 87,125.00<br>88,348.00                               | 88,523.00<br>88,549.00                               | 88,529.00<br>88,532.00                               | ผบป                            |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                              | 100%                                        | 1<br>0                                               | 2<br>0                                               | 3<br>0                                               | ผบค                            |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 |         |         | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------|---------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ต.ค                     | พ.ย     | ธ.ค     |              |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%                 | 100.00% | 100.00% | ผบค          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                                                   |                 |                         |         |         |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                     |                 |                         |         |         | ผบค          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                                                      | 100%            |                         |         |         | ผบค          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |                 | 8                       | 12      | 9       |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                     |                 | 0                       | 0       | 0       |              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                     | 100%            |                         |         |         | ผบค          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                        |                 | 8                       | 12      | 9       |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                               |                 | 0                       | 0       | 0       |              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                    | 100%            |                         |         |         | ผบค          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                           |                 | 1                       | 1       | 1       |              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                            |                 | 0                       | 0       | 0       |              |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                                                   |                 |                         |         |         | ผบค          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                               |                 |                         |         |         |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                                |                 |                         |         |         |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                                        | 100%            |                         |         |         |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                            |                 | 13                      | 15      | 21      |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                             |                 | 6                       | 8       | 4       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                     | 100%            |                         |         |         |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                            |                 | 85                      | 82      | 63      |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                             |                 | 0                       | 3       | 1       |              |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งานโครงการงาน                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 |     |     | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|-----|-----|--------------|--------------|
|                                                                                            |          | ต.ค                     | พ.ย | ธ.ค |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                        | 100%     |                         |     |     | ผบค          |              |
| - เขตเมือง                                                                                 |          |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                              | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                            |          |                         |     |     |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                               | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 3                       | 3   | 3   |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                      | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                      |          |                         |     |     | ผบค          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                      | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     |                         |     |     | ผบค          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                         |     |     | ผบค          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                         |     |     | ผบป          | (จำนวนราย)   |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 79                      | 74  | 74  |              |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)       |          |                         |     |     |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|-----|-----|--------------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 |     |     | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                            |          | ต.ค                     | พ.ย | ธ.ค |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                         |     |     | ผมต          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                      |          |                         |     |     |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                              | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                      | 100%     |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                             | 85%      |                         |     |     | ผบป          |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                       |          |                         |     |     |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0                       | 0   | 0   |              |              |