

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

กฟภ.....กฟจ.กาฬสินธุ์.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                    | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2                              |                                                      |       | ผู้รับผิดชอบ               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                             | เม.ย                                                 | พ.ค.                                                 | มิ.ย. |                            |              |
| <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                                              |       | 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                                               |       | ผบค                        |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<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 |       | ผบป<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                               |       | ผบป                        |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                  | 100%                                        | 0<br>0                                               | 3<br>0                                               |       | ผบค                        |              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                         |         |       |              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------|-------|--------------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 |         |       | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | เม.ย                    | พ.ค.    | มิ.ย. |              |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%                 | 100.00% |       | ผบค          |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%            | 8                       | 12      |       | ผบค          |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                             | 100%            | 1                       | 1       |       | ผบค          |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b><br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                 | 100%            | 88                      | 0       |       | ผบค          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%            | 0                       | 0       |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 105                     | 91      |       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 10                      | 0       |       |              |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 2 |      |       | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย                    | พ.ค. | มิ.ย. |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                         |      |       | ผบค          |              |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 1                       | 1    |       |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 1                       | 1    |       |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                         |      |       |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 3                       | 3    |       |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                     | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                         |      |       | ผบค          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     |                         |      |       |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     |                         |      |       | ผบค          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                         |      |       | ผบค          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                         |      |       |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                       | 0    |       |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                         |      |       |              |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                         |      |       | ผบป          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 79                      | 74   |       |              | (จำนวนราย)   |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0                       | 0    |       |              |              |

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