

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2566

กฟฟ.....กฟจ.กาฬสินธุ์.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                        | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 3                                  |                                                          |                                                          | ผู้รับผิดชอบ                       | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 | ก.ค.                                                     | ส.ค.                                                     | ก.ย.                                                     |                                    |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90%                                 | 27                                                       | 24                                                       | 24                                                       | ผบป                                |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95%                                 | 0                                                        | 3                                                        | 3                                                        | 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><br>100% | 12,979.00<br>75,369.00<br><br><br>12,979.00<br>75,369.00 | 12,988.00<br>75,561.00<br><br><br>12,988.00<br>75,561.00 | 12,985.00<br>75,561.00<br><br><br>12,985.00<br>75,561.00 | ผบป<br><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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า 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 3 |         |         | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|---------|---------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.                    | ส.ค.    | ก.ย.    |              |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%                 | 100.00% | 100.00% | ผบค          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า<br><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>การแจ้งดับไฟ<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br>การปฏิบัติงาน<br><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br><br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%            | 8                       | 12      | 9       | ผบป          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%            | 1                       | 1       | 1       | ผบป          |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                   | 100%            | 13                      | 15      | 21      | ผบค          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%            | 6                       | 8       | 4       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 85                      | 82      | 63      |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 0                       | 3       | 1       |              |              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                                                                    |                                                          |                                                               |                                                               |                                                               |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                                                 | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 3                                       |                                                               |                                                               | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |                                                          | ก.ค.                                                          | ส.ค.                                                          | ก.ย.                                                          |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<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%<br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0 | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0 | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0 | ผบค          |              |
| 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%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>3<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>3<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>3<br><br>0                            |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | ผบค          |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                |                                                          |                                                               |                                                               |                                                               |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | ผบค          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br>                             | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | <br><br><br><br><br><br>0<br><br>0                            | ผบค          |              |
| <b>3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)</b><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)                                                        | 95%<br><br><br><br><br><br>                              | <br><br><br><br><br><br>79<br><br>0                           | <br><br><br><br><br><br>74<br><br>0                           | <br><br><br><br><br><br>74<br><br>0                           | ผบค          | (จำนวนราย)   |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ไตรมาส 3 |      |      | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                               |          | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                         |      |      | 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%      |                         |      |      | ผมป          |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                          |          |                         |      |      |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0                       | 0    | 0    |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0                       | 0    | 0    |              |              |