

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟภ.มุกดาหาร.....โทร...042-611816.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 129            | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | 2              | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98% | .....          | ..... | ..... | .....    | T-Code<br>-zblr001v2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 สุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟภ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคตริก(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผพ. อยู่ในเขต Y123 |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                  | 100%            | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                  | 100%            | 1              | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟภ.มุกดาหาร.....โทร...042-611816.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน     |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|-------|-------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                              | เม.ย.              | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                           |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA 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>100% | .....              | ..... | ..... | .....    |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                     | เม.ย.              | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | ปัญหาอุปสรรค              |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขข้อปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%                         | .....              | ..... | ..... | .....    |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                     | เม.ย.              | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | ปัญหาอุปสรรค              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายหรืออยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><b>3.2.1.1</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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>100% | 36<br>1<br>87<br>1 | ..... | ..... | .....    | ใช้ T-Code 2csr011        |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                     | เม.ย.              | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | ปัญหาอุปสรรค              |
| <b>3.2.1.2</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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>100%     | .....              | ..... | ..... | .....    | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| <b>3.2.2</b> ระบบแรงดันสูง(22/33 เครวี)<br><b>3.2.2.1</b> หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครวี<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%                         | .....              | ..... | ..... | .....    |                           |



### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.           | มิ.ย.          | ไตรมาส 2       |              |
| 3.2.2.2 หรือแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 100%     | .....          | .....          | .....          | .....          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |          |                |                |                |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 27<br>0        | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             | 100%     | 46<br>3        | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.           | มิ.ย.          | ไตรมาส 2       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 1<br>0         | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไทยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.           | มิ.ย.          | ไตรมาส 2       |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                 |          |                |                |                |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                               | 100%     | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     | 100%     | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | 100%     | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                             | 85%      | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |