

กฟจ.มกดาหาร โทร.042-631360

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                                |                                                |                                                 |                                           | ปัญหาอุปสรรค          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ก.ค.                                          | ส.ค.                                           | ก.ย.                                            | ไตรมาส 3                                  |                       |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | ...196...<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | ....171...<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | ....180....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                                |                                                |                                                 |                                           | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ก.ค.                                          | ส.ค.                                           | ก.ย.                                            | ไตรมาส 3                                  |                       |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                 | .....<br>.....                                | .....<br>.....                                 | .....<br>.....                                  | .....<br>.....                            |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                                |                                                |                                                 |                                           | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ก.ค.                                          | ส.ค.                                           | ก.ย.                                            | ไตรมาส 3                                  |                       |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br>100% | 20<br><br><br><br><br><br><br>2               | 31<br>.....<br><br><br><br><br>0               | 22<br>.....<br><br><br><br><br>8                | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | ใช้ T-Code<br>zcsr011 |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  | ปัญหาอุปสรรค              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                          | ก.ค.             | ส.ค.             | ก.ย.             | ไตรมาส 3         |                           |
| 3.2.1.2 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% | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| 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> | <br><br><br><br> |                           |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |          | ก.ค.             | ส.ค.             | ก.ย.             | ไตรมาส 3         |              |
| 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> | <br><br><br><br> |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน</b>                                                                                                                                                      |          |                  |                  |                  |                  |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 29               | 23               | 23               |                  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | 3                | 17               | 2                |                  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                   |          | ก.ค.             | ส.ค.             | ก.ย.             | ไตรมาส 3         |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า 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> | <br><br><br><br> |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> | <br><br><br><br> |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                     | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                  | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                          | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 85%      |                |       |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |