

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. อำนาจเจริญ โทร. 045-511934-6

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                     | ไม่น้อยกว่า 90 % | 25             | 21    | 51    | 97      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95 % | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                | ไม่น้อยกว่า 98 % |                |       |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                          | 100%             |                |       |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95 % |                |       |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                    | 100%             | 0              | 1     | 1     | 2       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                              | ไม่น้อยกว่า 90 % | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                  | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. อำนาจเจริญ โทร. 045-511934-6

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                  | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- ไม่แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | .....          | .....          | .....          | .....          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                  | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%                             | .....          | .....          | .....          | .....          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                  | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                      | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | 12<br>0        | 37<br>5        | 33<br>8        | 82<br>13       |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                      | 100%<br><br><br><br>100%         | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%                             | .....          | .....          | .....          | .....          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. อำนาจเจริญ โทร. 045-511934-6

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                         | 100%     | .....          | .....          | .....          | .....          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                                                                                                                                              |          |                |                |                |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                            | 100%     | 5<br>0         | 3<br>0         | 8<br>0         | 16<br>0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 12<br>0        | 9<br>0         | 6<br>0         | 27<br>0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากะพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          | 100%     | 0<br>0         | 0<br>0         | 0<br>0         | 0<br>0         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัด/หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                               | 95%      | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส1        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ 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 ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                              | 85%      | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |              |