

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ โทร 043860155

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                 |                  | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                |                  |                |       |       |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                           | ไม่น้อยกว่า 90%  | 100            | 100   |       |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                            |                  | 37             | 25    |       |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                               |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                         | ไม่น้อยกว่า 95%  |                |       |       |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                  |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                     |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                 |                  |                |       |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 98%  |                |       |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                                                     |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                        |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                            |                  |                |       |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                                                     |                  | 27088          | 27188 |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                         |                  | 27088          | 27188 |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 95%  |                |       |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                                                               |                  | 27088          | 27188 |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                          |                  | 27088          | 27188 |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100                                                                  | ไม่น้อยกว่า 100% |                |       |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                       |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                          |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                   | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |       |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                                                                                    |                  |                |       |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                                                                                       |                  |                |       |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                 |                  | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                         |                  |                |       |       |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                 |                  |                |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |                  |                |       |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                    | 100%             |                |       |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                |                  | 0              | 6     |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                   |                  | 2              | 1     |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                   | 100%             |                |       |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                      |                  | 2              | 7     |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |                  | 0              | 0     |       |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                 | 100%             |                |       |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                         |                  |                |       |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                          |                  |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                 |                  |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ โทร 043860155

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 15             | 10   |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 1    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 44             | 68   |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 7              | 2    |       |          |              |
|                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 1              | 0    |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 0              | 0    |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0    |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครวี)                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครวีเอ                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -    |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | -              | -    |       |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เครวีเอ                                                                            | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -    |       |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | -              | -    |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                  | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 20             | 14   |       |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | -              | -    |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                             | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 15             | 10   |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | -              | -    |       |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                             |          | 0              | 0    |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0    |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                  | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ โทร 043860155

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 9              | 773  |       |          |              |
| 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 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -    |       |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -    |       |          |              |
|                                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |