

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อำเภอกันทรลักษ์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|  |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>  | ไม่น้อยกว่า 90% | 0.00           | 0.00   | 0.00   | 0.00     |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul>   | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00         | 100.00 | 100.00 | 0.00     |              |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00         | 100.00 | 100.00 | 100.00   |              |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>  | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00         | 100.00 | 100.00 | 100.00   |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>   | 100%            | 100.00         | 100.00 | 100.00 | 100.00   |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>  | ไม่น้อยกว่า 90% | 0.00           | 0.00   | 0.00   | 0.00     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อำเภอกันทรลักษ์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน   | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน                              |  |   |                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|--|------------------------------|---|--|---|--------------------------------------|--------------|
|  |                              | ม.ค.  | ก.พ.                                       | มี.ค.                                       | ไตรมาส 1                             |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br>100%             | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0        | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0       | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0        | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0 |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)   | 100%                         | 0.00  | 0.00                                       | 0.00  | 0.00                                 |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 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>100%             | 100.00<br>17<br>0<br><br>100.00<br>348<br>0 | 100.00<br>6<br>0<br><br>100.00<br>321<br>0 | 100.00<br>18<br>0<br><br>100.00<br>390<br>0 | 100.00<br>41<br>0<br><br>1,059<br>0  |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>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)<br>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>100%<br><br>100% | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0        | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0       | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0        | 0.00<br>0<br>0<br><br>0.00<br>0<br>0 |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งานโครงการงาน  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|----------|--------|----------|--------------|
|  |          | ม.ค.           | ก.พ.     | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>   |          |                |          |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)   | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)   | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| งานโครงการงาน  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
| ม.ค.   | ก.พ.     | มี.ค.          | ไตรมาส 1 |        |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ   | 95%      | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| งานโครงการงาน  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
| ม.ค.   | ก.พ.     | มี.ค.          | ไตรมาส 1 |        |          |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br/>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br/>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b>  |          |                |          |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก  |          |                |          |        |          |              |
| - เขตเมือง   | 100%     | 100.00         | 100.00   | 100.00 | 100.00   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)   |          | 552            | 665      | 698    | 1,915    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)  |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง  | 100%     | 100.00         | 100.00   | 100.00 | 100.00   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)   |          | 297            | 357      | 375    | 1,029    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)  |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่  | 100%     | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)   |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)  |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)  | 85%      | 0.00           | 0.00     | 0.00   | 0.00     |              |
|  |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |
|  |          | 0              | 0        | 0      | 0        |              |