

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟฟ.อำเภอกันทรลักษ์

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><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.00% |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                          |                 |                |         |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% |       |          | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟฟ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคตซ์ท(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100.00%        | 100.00% |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |         |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |         |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | 100%           | 100%    |       |          |                                                                                                                                                                                                    |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    |       |          |                                                                                                                                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อำเภอกันทรลักษ์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                                            |                                                             |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | เม.ย                                                      | พ.ค.                                                        | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                           |
| <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><br>100% | 100%<br><br>3<br><br>0<br><br>100%<br><br>3<br><br>0      | 100%<br><br>2<br><br>0<br><br>100%<br><br>2<br><br>0        |       |          |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                                            |                                                             |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | เม.ย                                                      | พ.ค.                                                        | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                     | 100%<br><br>2<br><br>0                                    | 100%<br><br>1<br><br>0                                      |       |          |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                                            |                                                             |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | เม.ย                                                      | พ.ค.                                                        | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                           |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><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><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br>18<br><br>0<br><br>99.03%<br><br>307<br><br>3 | 93.33%<br><br>14<br><br>1<br><br>99.36%<br><br>310<br><br>2 |       |          | ใช้ T-Code zcsr011        |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                                            |                                                             |       |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | เม.ย                                                      | พ.ค.                                                        | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                           |
| 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><br><br><br><br>100% | 100%<br><br>0<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0      | 100%<br><br>0<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0        |       |          | 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%                                     | 100%<br><br>1<br><br>0                                    | 100%<br><br>2<br><br>0                                      |       |          |                           |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% |       | ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกมารับเงินคืน (โควิด) |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                       |          |                |      |       |                                         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% |       |                                         |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  | 100%     | 84%            | 74%  |       |                                         |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |                                         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 100%           | 100% |       |                                         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการช่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       |                                         |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                        | 95%      | 100%           | 100% |       |                                         |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |                                         |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |                                         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                |      |       |                                         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%           | 100% |       |                                         |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% |       |                                         |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 85%      | 100%           | 100% |       |                                         |              |
|                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |                                         |              |