

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ

กฟอ.วารินชำราบ โทรศัพท์ 045-396072, ดาวเทียม 15636

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                    | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |  |  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|------|-------|-------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90%             | 34             | 29   | 47    | 137   |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| <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     | 3     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | -              | -    | -     | 3     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | -              | -    | -     | -     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                    | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |  |  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 98%<br><br><br><br><br>100% |                |      |       |       |  |  | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟภ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| <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. | เม.ย. |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                 | 100%                        | 8              | 6    | 2     | 10    |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90%             | -              | -    | -     | -     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | 3              | 4    | 5     | 5     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | -              | -    | -     | -     |  |  |                                                                                                                                                                                                   |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      |  |  | ปัญหาอุปสรรค              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              | ม.ค.                                                                                                 | ก.พ.                                                                                                 | มี.ค.                                                                                                | เม.ย.                                                                                                |  |  |                           |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%                                     | 1<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | 1<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | 3<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   |  |  |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      |  |  | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              | ม.ค.                                                                                                 | ก.พ.                                                                                                 | มี.ค.                                                                                                | เม.ย.                                                                                                |  |  |                           |
| 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><br><br><br><br>-<br>-                                   | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                   |  |  |                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      |  |  | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              | ม.ค.                                                                                                 | ก.พ.                                                                                                 | มี.ค.                                                                                                | เม.ย.                                                                                                |  |  |                           |
| <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>- <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><br><br>100%                                     | 18<br><br><br><br><br><br><br><br>1                                                                  | 16<br><br><br><br><br><br><br><br>0                                                                  | 11<br><br><br><br><br><br><br><br>0                                                                  | 18<br><br><br><br><br><br><br><br>1                                                                  |  |  | ใช้ T-Code<br>zcsr011     |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      |  |  | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              | ม.ค.                                                                                                 | ก.พ.                                                                                                 | มี.ค.                                                                                                | เม.ย.                                                                                                |  |  |                           |
| 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)<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><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>1<br><br><br><br><br><br><br><br>- | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>1<br><br><br><br><br><br><br><br>- | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>- | -<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br>- |  |  | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  |  |  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ม.ค.             | ก.พ.             | มี.ค.            | เม.ย.            |  |  |                                                                                                                        |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%                 | -                | -                | -                | -                |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                       |                      |                  |                  |                  |                  |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%                 | 28<br>0          | 42<br>1          | 38<br>1          | 13<br>0          |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  | 100%                 | 7<br>0           | 2<br>0           | 15<br>0          | 18<br>0          |  |  |                                                                                                                        |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  |  |  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ม.ค.             | ก.พ.             | มี.ค.            | เม.ย.            |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%                 | -<br>-           | -<br>-           | -<br>-           | 3<br>-           |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br>100%<br>-    |                  |                  |                  |                  |  |  |                                                                                                                        |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%<br>100%<br>-     |                  |                  |                  |                  |  |  |                                                                                                                        |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน   |                  |                  |                  |  |  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                            |                      | ม.ค.             | ก.พ.             | มี.ค.            | เม.ย.            |  |  |                                                                                                                        |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |                      |                  |                  |                  |                  |  |  | ตามมาตรการ กฟผ.<br>ตามมาตรการ กฟผ.<br><br>ตามมาตรการ กฟผ.<br>ตามมาตรการ กฟผ.<br><br>ตามมาตรการ กฟผ.<br>ตามมาตรการ กฟผ. |
| 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%<br><br><br>100% | -<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<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%                  | 7<br>0           | 2<br>0           | 15<br>0          | 18<br>0          |  |  |                                                                                                                        |