

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.วารินชำราบ โทรศัพท์ 045-396072, ดาวเทียม 15636

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|-------|------|-------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.  | ต.ค.  | พ.ย. | ธ.ค.  |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |       |      |       |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 34             | 29   | 47    | 137   | 141  | 0     |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0    | 0     | 3     | 13   | 0     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |       |      |       |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | -              | -    | -     | 3     | 3    | 3     |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | -    | -     | -     | -    | -     |              |
| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% |                |      |       |       |      |       |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            |                |      |       |       |      |       |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                          | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |       |      |       |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 |                |      |       |       |      |       |              |
| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%            |                |      |       |       |      |       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                              |                 | 8              | 6    | 2     | 10    | 11   | 15    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                 |                 | -              | -    | -     | -     | -    | -     |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |       |      |       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                           |                 | 3              | 4    | 5     | 5     | 3    | 5     |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                              |                 | -              | -    | -     | -     | -    | -     |              |

T-Code  
-zblr001V2  
-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล  
จำนวนราย  
-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล  
กฟภ.  
-เลือกนาฬิกา  
-เลือก สเปรตซีฟ(สีเขียว)  
-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซล  
Y123

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-------|------|-------|---------------------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |                           |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 1              | -    | 1     | 3     | 6    | 4     |                           |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | -              | -    | -     | -     | -    | -     |                           |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | 1              | -    | 1     | 3     | 6    | 4     |                           |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | -              | -    | -     | -     | -    | -     |                           |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         | 100%     | -              | -    | -     | -     | 6    | 3     |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | -              | -    | -     | -     | -    | -     |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |                           |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว            |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     | 100%     | 18             | 16   | 11    | 18    | 12   | 15    | ใช้ T-Code zcsr011        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          | 1              | 0    | 0     | 1     | 0    | 0     |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     | 136            | 97   | 109   | 111   | 102  | 134   |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 1              | 2    | 1     | 1     | 1    | 0     |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |      |       |       |      |       |                           |
|                                                                                                                                                        |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |       |      |       | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    | 100%     | -              | -    | -     | -     | -    | -     | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     | -              | -    | -     | -     | -    | -     |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |      |       |       |      |       |                           |
|                                                                                                                                                        |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |          |                |      |       |       |      |       |                           |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100%     | 1              | 1    | -     | -     | -    | -     |                           |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | -              | -    | -     | -     | -    | -     |                           |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |      |       |       |      |       |                           |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |         |         |         |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |                   | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | เม.ย.   | พ.ค.   | มิ.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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                          | 100%              |                |         |         |         |        |        |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                          |                   | 28<br>0        | 42<br>1 | 38<br>1 | 13<br>0 | 0<br>0 | 0<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                     | 100%              |                |         |         |         |        |        |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                            |                   | 7<br>0         | 2<br>0  | 15<br>0 | 18<br>0 | 0<br>0 | 0<br>0 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |         |         |         |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |                   | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | เม.ย.   | พ.ค.   | มิ.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<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.   | พ.ค.   | มิ.ย.  |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |                   |                |         |         |         |        |        |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%              | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-  | -<br>- | -<br>- |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           | 100%              | -<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>-  | -<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 | 0<br>0 | 0<br>0 |              |