

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุซันธิ์ โทร (045) 671194						
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		155	144	125	424	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		1	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		68,302	68,331	68,357	204,990	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		68,302	68,331	68,357	204,990	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7,287	7,285	7,274	21,846	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		7,287	7,285	7,274	21,846	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		75,589	75,616	75,631	226,836	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		75,589	75,616	75,631	226,836	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	1	1	4	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออุซันธิ์ โทร (045) 671194						
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
		ผลการดำเนินงาน				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือเอ	100%						
แต่ไม่เกิน 2,000 เครือเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		2	1	0	0		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	0	0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก	95%						
การขอใช้ไฟฟ้า)							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		6	6	5	17		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	6	6	12		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค. 67	ส.ค.67	ก.ย.67	ไตรมาส 3		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%						
- เขตเมือง							
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%						
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		