# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีใคล โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) งาน/โครงงาน	94		ผลการต์	ำเนินงาน		94
	เป้าหมาย	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก						
ระบบไฟฟ้าซัดซ้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		œ්ම	<b>ଏ</b> ଭ	රේව		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า						
ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น						
ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)				0		0
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย		ผลการต์	ปัญหาอุปสรรค		
N 114/ PELIANN 114	EO INM IO	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	ดช์ใน เล็ดยางน
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่น้อยกว่า ๙๘%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		ണഭ്,5ഉഭ്	ள⊄,๗୦୭	ണഭ്,പ്രത്വെ		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		ണഭ്,๖๑๕	୩୯,୩୦୭	ണഭ്,๘๑๗		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	900%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		ണ,๔๘๙	ണ,ള്ജ്ണ	ണ,๕೦๔		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		ണ,๔๘๙	ണ,ഭിന്	ണ,ഭ്ഠഭ്		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		ണ๘,๑୦๔	ണ๘,๑๙๔	ണಡ්,ണ២෧		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		ണ๘,๑୦๔	೯೯ಡ, ೧೯೯೯	ണ๘,๓๒๑		
งาน∕โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ข้อเขาอง (สรรด	
N 114/ BF1 3 NN 114	EO ININ IO	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	ปัญหาอุปสรรค
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้	900%					
รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า						
ร้อยละ ๑๐๐						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที						
ไม่น้อยกว่าร้อยลั ๙๐						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า ๑๐ นาที						

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีใศล โทร (๐๔๕) ๖๗๑๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

<ul> <li>๓. มาตรฐานการให้บริการที่การใฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟี งาน/โครงงาน</li> </ul>	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				*lournes laces	
		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า							
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม							
แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง							
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	900%						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		enl	<b>©</b>	ಡ			
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			0	0			
การปฏิบัติงาน	900%						
- - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	9,0070	enl	<b>©</b>	ಡ			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	0	0			
ที่แจ้งไว้ (ราย)				2			
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย		ผลการต่	ปัญหาอุปสรรค			
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑		
๓.๑.๒ การแกเขบญหาเพพาดบ สาหรบผูเชเพพาเน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง							
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	900%						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 🛭 ๒๔ ชม. (ราย)		0	0	0	0		
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย		ผลการต่	ำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
A LIMA PELINANA LIM	80 INM 10	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	บรถูท เ <sub>บ</sub> ็กขางม	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ							
ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ							
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน							
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	900%						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		ഭെ	ml	<b>්</b>			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			0	0			
- นอกเขตเมือง	900%						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	9,0070	<u></u>	െഭ്	ର ଅ			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)							
01110 (5 0107111110 (0107		0         0         0           ผลการดำเนินงาน					
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	1101	1		1msaug	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑		
๓.อ.๑.๒ ผู ของธนพพากของพพกมมะพยา ขนาทธานการา ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
๓๐ แยมบ ๓ เพส - เขตเมือง				<u> </u>	L		
	aco%						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)							
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟฉ.๒					
- นอกเขตเมือง	900%						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)							
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)							
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)							
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน   ๒๕๐ เควีเอ	900%						
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		0	0	Ь			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0			

#### รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีโศล โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

<ul><li>๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้</li></ul>	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				
งาน/โครงงาน		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ						
แต่ไม่เกิน ๒,००० เควีเอ	900%					
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ						
ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน						
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	900%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	900%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		99	æ	രഭ്		
   เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
		0	0	0		
งาน∕โครงงาน	เป้าหมาย			ำเนินงาน	Ги	ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ						
แรงดับไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	900%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน						
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	900%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	c/&%					
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		00	ಡ	ଉଝ		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		0	0 0			_
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย			ำเนินงาน	1,	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า		ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	ไตรมาส ๑	
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ						
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	900%					
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	900%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	900%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
m.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเซ็กหรือเงินสด	ಡ๕%					
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		0	0	0		