

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราชบีศรี จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๒๘๖๔๑๖

**๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีดูแลเดิน - สามารถจ่ายไฟศูนย์ภายใน ๔ ช.m. (ครั้ง) - จ่ายไฟศูนย์เกินกว่า ๔ ช.m. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
๒.๒ สามารถเก็บข้อมูลเรียนรู้ในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถเก็บข้อมูลเรียนรู้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อข้อสงสัยเรื่องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๖๕ - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนน้ำผึ้งไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๖๕%					
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๗๕ - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนน้ำผึ้งไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๗๕,๔๘๗	๘๐	๘๐	๗๕,๔๘๗	
๒.๓.๓ จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๗๕,๐๘๔	๘๐	๘๐	๗๕,๐๘๔	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๒.๔ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%					
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยสิบ ๙๐ - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๑๐๐%	๙๐	๙๐	๙๐	๙๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางศูนย์ฯ ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยสิบ ๙๐ - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๐	๙๐	๙๐	๙๐	

## ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อป้องกันภัย						
๓.๑.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อป้องกันภัยตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๖	๐	๐	๖	
การแจ้งข้อดับไฟ						
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๖	๐	๐	๖	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สาหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุดตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๓ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่เข้าใช้ไฟฟ้าคราวเดียวและปฏิบัติตามเงื่อนไขคราวเดียว) กรณีมีระบบจ้ำท่ายเพื่อมอยด้วย						
๓.๑.๓.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๗๘๐/๓๓๐ โวลต์)						
๓.๑.๓.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๔	๐	๐	๔	
- เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๗	๐	๐	๑๗	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๑.๓.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%					
- เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟผ.๖				
๓.๑.๓.๒ ระบบแรงดันสูง(๖๖/๓๓ เครื่อง)						
๓.๑.๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑	๐	๐	๑	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หน่วยเบ็ดเตล็ดตามกับน้ำที่ใช้ไฟฟ้ากว่า ๒๕๐ เครื่อง แต้ม่เกิน ๖,๐๐๐ เครื่อง ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอห้องหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การอนุมัติผู้ใช้ไฟฟ้าและห้องหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๙ ○	๙ ○	๙ ○	๙ ○	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อห้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟิว - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อห้องเรียนที่เกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๙ ○	๙ ○	๙ ○	๙ ○	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟเงินลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เชตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๙๙ ○	๙๙ ○	๙๙ ○	
- นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๗๘๙ ○	๗๘๙ ○	๗๘๙ ○	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๐ ○	๐ ○	๐ ○	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเก็บหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๙๕%		๐ ○	๐ ○	๐ ○	