

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |            |            |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|------------|------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.๖๕           | ส.ค.๖๕     | ก.ย.๖๕     | ไตรมาส ๓         |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๗๑<br>๐          | ๐<br>๐     | ๐<br>๐     | ๗๑<br>๐          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๐<br><br>๐       | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐       |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |            |            |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.๖๕           | ส.ค.๖๕     | ก.ย.๖๕     | ไตรมาส ๓         |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ไม่เกินร้อยละ ๒๕<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                        | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๓๕,๘๘๓<br>๓๕,๘๘๓ | ๐<br>๐     | ๐<br>๐     | ๓๕,๘๘๓<br>๓๕,๘๘๓ |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                       | ๑๐๐%            | ๓,๖๐๗<br>๓,๖๐๗   | ๐<br>๐     | ๐<br>๐     | ๓,๖๐๗<br>๓,๖๐๗   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๓๙,๔๙๐<br>๓๙,๔๙๐ | ๐<br>๐     | ๐<br>๐     | ๓๙,๔๙๐<br>๓๙,๔๙๐ |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |            |            |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.๖๕           | ส.ค.๖๕     | ก.ย.๖๕     | ไตรมาส ๓         |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                   | ๑๐๐%            | ๐<br><br>๐       | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐       |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๐<br><br>๐       | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐       |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราชไสล จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๖๖

[illegible]

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน              |                           |                           |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.๖๕                      | ส.ค.๖๕                    | ก.ย.๖๕                    | ไตรมาส ๓                    |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br><br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br><br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน<br><br>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ๑๐๐%     | <div>๐</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div>   |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน              |                           |                           |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.๖๕                      | ส.ค.๖๕                    | ก.ย.๖๕                    | ไตรมาส ๓                    |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ | ๑๐๐%     | <div>๐</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div>   |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | <div>๐</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div>   |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ๙๕%      | <div>๔</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๔</div> <div>๐</div>   |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน              |                           |                           |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.๖๕                      | ส.ค.๖๕                    | ก.ย.๖๕                    | ไตรมาส ๓                    |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br><br>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)   | ๑๐๐%     | <div>๑๔๙</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๑๔๙</div> <div>๐</div> |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | <div>๒๑๔</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๒๑๔</div> <div>๐</div> |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | <div>๐</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div>   |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๘๕%      | <div>๐</div> <div>๐</div>   | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div>   |              |