### รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) งาน/โครงงาน	. 4-		ผลการต	ทำเนินงาน		91
	เป้าหมาย -	มค.๖๖	ය්ය.พп	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก						
ระบบไฟฟ้าชัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		<b>ී</b> ම	<b>©</b>	රේව		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ซ.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)						
			ผลการดำเนินงาน			
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	มค.๖๖		มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	+	มท.ออ	dd.Wfi	มท.ออ	เพรมายมเอ	l <u></u>
๒.๓ การอานทนวยเพพาทเชจรง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่น้อยกว่า ๙๘%					
<ul> <li>อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> </ul>	64 14 DOTT 3 T 6 No 70	කරේ,වමරේ	୩୯,୩୦୭	ണഭ്,๘๑๗		
<ul> <li>จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>		୩୯,୭୭୯	୩୯,୩୦୭	୩୯,ୟରମ		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	900%	चाल, उडाल	61102,89000	6102,490169		
<ul> <li>๑.๓.๑ ผูเซเพพ แนเซตเมองอานทน    บุกเตอน    บุกราย</li> <li>อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> </ul>	9,0070	೯೩, ಹಡನ	ണ <b>.</b> ළෙන්ණ	೯,೬೦೯		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		೯,೯೩೩	ണ,യത്ത	m,&o&		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		611,02.0061	611,02.61611	an,acoa		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
<ul> <li>จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> </ul>	884 88 00 11 8 1 8 ( 12 7 0	೯೯೩,೦೦೯	ണ๘,๑๙๔	<b>ආ</b> ය, ආම්ම		
<ul> <li>จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>		೯೯೩,೦೦೬	ണ๘,๑๙๔	ണൽ,ണിലര		
- ANPINEOPPANIELI IEMM INNNAM (910)		una,0,0 a	3119,0,014	unajunco,		
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			บัญหาอุปสรรค	
		มค.๖๖	ศ๘.พก	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	
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 (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
ไม่น้อยกว่าร้อยลั ๙๐						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า ๑๐ นาที						

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

m. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า 			ผลการต				
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	สด.คน	สส.พก	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า							
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม							
แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง							
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	<b>900</b> %						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		ബ	<b>©</b>	ಡ			
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		0	0	0			
การปฏิบัติงาน	900%						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ബ	<b>©</b>	ಡ			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	0	0			
ที่แจ้งไว้ (ราย)							
			l ผลการต	กำเนินงาน	1		
งาน/โครงงาน	เข้ารสาเกรเ				ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน							
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง							
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	<b>900</b> %						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		0	0	0	0		
งาน∕โครงงาน			ผลการต				
	เป้าหมาย	มค.๖๖	ส่ง.พก	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า							
ุ้ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ							
้ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ							
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน							
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	<b>600</b> %						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		<b>େ</b>	enl	<b>ම</b> ள			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			0	0			
- นอกเขตเมือง	900%						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		<u></u>	െഭ്	ର <b>ୌ</b> ଡ			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0			
_		ผลการดำเนินงาน					
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	มค.๖๖	สส.พก	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า							
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	900%				<u> </u>		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)							
เกิน 🏿 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	<b>600</b> %	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟฉ.๒					
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	<b>6</b>			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)			0	0			
			1				

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

<ul> <li>๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้</li> </ul>	กาของ กพรก. (Guarar เป้าหมาย	nteed Stand	ผลการต			
งาน∕โครงงาน		มค.๖๖	dd.Wn	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ		-				
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	900%					
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
m.m ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ						
้ ร้องเรียน						
m.m.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน						
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	900%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	<b>6</b> ,0070		0	0		
ภายเน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		0				
	900%	0				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	600%					
		99	್	<b>ଉ</b> ଝି		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
2001 \$ 000,000	.21		ผลการดำเนินงาน			<u> </u>
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	มค.๖๖	ส่ง.พก	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	 ปัญหาอุปสรรค
m.m.m การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ						
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	e00%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน						
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	e00%					
- 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		99	ಡ	<b>େ</b>		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		0	0	0		
5	Si Si		ผลการต	ดำเนินงาน		
งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	มค.๖๖	dd.Wn	มีค.๖๖	ไตรมาสที่๑	บัญหาอุปสรรค 
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ						
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	900%					
๓.๔.๑ ผูเขเพรายเสก - เขตเมือง	(SOO)/10					
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	900%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	<b>600</b> %					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
v 222421.32 422 12. 42 4 4						
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเซ็กหรือเงินสด	ಡ๕%					
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		0	0	0		