

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทช.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง) ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐% ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๙๑ ๐ ๐ ๐	๙๑ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทช.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕ - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘% ๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๓๕,๘๘๓ ๓๕,๘๘๓ ๓,๖๐๗ ๓,๖๐๗ ๓๙,๔๙๐ ๓๙,๔๙๐	๓๕,๙๐๓ ๓๕,๙๐๓ ๓,๖๓๐ ๓,๖๓๐ ๓๙,๕๑๑ ๓๙,๕๑๑	๐ ๐ ๐ ๐ ๐ ๐	๓๖,๓๘๕ ๓๖,๓๘๕ ๓,๖๓๕ ๓,๖๓๕ ๓๙,๐๐๑ ๓๙,๐๐๑	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทช.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประจักษ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.บ.บ	ทค.บ.บ	สค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๑๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๗ ๐ ๗ ๐	๕ ๐ ๕ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.บ.บ	ทค.บ.บ	สค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.บ.บ	ทค.บ.บ	สค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๕ ๐ ๔๓ ๐	๕ ๐ ๘๒ ๐	๐ ๐ ๐ ๐	๑๐ ๐ ๑๗๕ ๐
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.บ.บ	ทค.บ.บ	สค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔
๓.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	ไม่มีมีเดือร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ที่ใช้ในเขต กฟภ.๒			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๑๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒ ๐	๓ ๐	๐ ๐	๕ ๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ โทร (๐๔๕) ๖๘๕๕๒๖

๓. มาตรฐานการให้บริการในการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทย.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๓.๒.๒. หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๑	๐	๑	
๓.๓. ระยะเวลาคอเบสของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือหรือ รื่องเวียน		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๓. การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๑	๐	๑	
๓.๓.๒. การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๔	๑๐	๐	๑๔	
		๐	๐	๐	๐	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทย.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๓.๓.๓. การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔. การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕. การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๔๕%	๔	๔	๐	๑๖	
		๐	๐	๐	๐	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.บ.บ	ทย.บ.บ	ธค.บ.บ	ไตรมาสที่ ๔	
๓.๔. ระยะเวลากลับคืนเงินกับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑. ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๔๔	๓๕	๐	๑๘๔	
- นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒. ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
๓.๕. การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๐	๐	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	