

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาชัยไชยา จังหวัดศรีสะเกษ ไทย (๐๔๕) ๖๘๒๕๒๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |           | ปัญหาอุปสรรค |
|---|-----------------|----------------|--------|---------|-----------|--------------|
|   |                 | ก.ค ๖๗         | ส.ค ๖๗ | ก.ย ๖๗  | ต.ร.มาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กฟผ.อุบัติเหตุ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๒๔            | ๘๗     | ๑๓๑     | ๓๔๒       |              |
| - สามารถจ่ายไฟศูนย์ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)  | ○               | ○              | ○      | ○       |           |              |
| - จ่ายไฟศูนย์เกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)   |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๒ สามารถเก็บข้อมูลร่องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร่องเรียนเป็นรายลักษณะอัตรากร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ○              | ○      | ๑       | ๑         |              |
| - สามารถเก็บข้อมูลร่องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)   | ○               | ○              | ○      | ○       |           |              |
| - แก้ไขข้อห้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)  |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง   |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๖๕  | ไม่น้อยกว่า ๖๕% | ๓๔,๔๒๔         | ๓๔,๔๔๗ | ๓๔,๔๖๐  | ๓๑๖,๔๕๒   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)   | ๓๔,๔๒๔          | ๓๔,๔๔๗         | ๓๔,๔๖๐ | ๓๑๖,๔๕๒ |           |              |
| - จำนวนน้ำผึ้งไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)   |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ๑๐๐%   |                 | ๓๔,๔๔๘         | ๓๔,๔๕๗ | ๓๔,๔๖๔  | ๓๑๖,๔๕๒   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)   | ๓๔,๔๔๘          | ๓๔,๔๕๗         | ๓๔,๔๖๔ | ๓๑๖,๔๕๒ |           |              |
| - จำนวนน้ำผึ้งไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)  |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕   | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๓๔,๐๗๓         | ๓๔,๐๗๔ | ๓๔,๐๐๔  | ๑๑๗,๑๗๑   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)   | ๓๔,๐๗๓          | ๓๔,๐๗๔         | ๓๔,๐๐๔ | ๑๑๗,๑๗๑ |           |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)   |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐             | ๑๐๐%            | ○              | ○      | ๑       | ๑         |              |
| - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)   | ○               | ○              | ๑      | ๑       |           |              |
| - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)  |                 |                |        |         |           |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยสิบ ๙๐            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ○              | ○      | ๑       | ๑         |              |
| - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที  | ○               | ○              | ๑      | ๑       |           |              |
| - ตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที   |                 |                |        |         |           |              |

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

| งาน/โครงการ  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|  |          | ก.ค ๒๕๖๗       | ส.ค ๒๕๖๗ | ก.ย ๒๕๖๗ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อป้องกันภัย  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อป้องกันภัยตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๐              | ๑        | ๑        | ๒        |              |
| การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า   |          |                |          |          |          |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)  |          | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)   |          |                |          |          |          |              |
| การปฏิบัติงาน  |          |                |          |          |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)   |          | ๐              | ๑        | ๑        | ๒        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)  |          | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| ๓.๑.๒ การแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ สาหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุดตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                  | ๑๐๐%     | ๖              | ๑๐       | ๘        | ๖๔       |              |
| - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)   |          | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่เข้าใช้ไฟฟ้าคราวเดียวและปฏิบัติตามเงื่อนไขคราวเดียว) กรณีมีระบบจ้ำท่ายร้อนอยู่แล้ว            |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมื่อรักษาไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส  | ๑๐๐%     | ๒              | ๔        | ๓        | ๙        |              |
| - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)  |          | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)   | ๑๐๐%     | ๘๕             | ๙๗       | ๙๕       | ๒๖๖      |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)   |          | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| ๓.๑.๓.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมื่อรักษาไม่เกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส  | ๑๐๐%     |                |          |          |          |              |
| - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)   | ๑๐๐%     |                |          |          |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)   |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๒ ระบบแรงดันสูง(๖๖/๓๓ เครว)  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครว   | ๑๐๐%     | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)   |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๖๖/๓๓ เครว)  |          |                |          |          |          |              |
| ๓.๑.๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครว   | ๑๐๐%     | ๐              | ๐        | ๐        | ๐        |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)  |          |                |          |          |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)   |          |                |          |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟก.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|   |          | ก.ค ๖๗         | ส.ค ๖๗ | ก.ย ๖๗ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หน่วยเบรกของน้ำร้อนกับเกินกว่า ๒๕๐ เครื่อง<br>แต้ม่เกิน ๖,๐๐๐ เครื่อง<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอหัวขอที่ร้องเรียน  |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การถอนเชื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหัวขอการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ๘<br>○         | ๘<br>○ | ๘<br>○ | ๒๑<br>○  |              |
| งาน/โครงการ   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|   |          | ก.ค ๖๗         | ส.ค ๖๗ | ก.ย ๖๗ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อหัวขอเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟิว<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)   | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อหัวขอเรียนที่เกี่ยวกับการอ่อน<br>เครื่องจักรหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๖๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๖๕ วันทำการ   | ๙๕%      | ๘<br>○         | ๘<br>○ | ๒<br>○ | ๑๕<br>○  |              |
| งาน/โครงการ   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|   |          | ก.ค ๖๗         | ส.ค ๖๗ | ก.ย ๖๗ | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟเงินลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)   |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เชตเมือง<br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเก็บหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)  | ๙๕%      | ○<br>○         | ○<br>○ | ○<br>○ | ○<br>○   |              |