

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนชัชโย โทร 045-799150

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 16             | 18     |      | 34      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0      |      | 0       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ไม่มี          | ไม่มี  |      | ไม่มี   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ไม่มี          | ไม่มี  |      | ไม่มี   |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | 20,893         | 20,990 |      | 41,883  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 20,893         | 20,990 |      | 41,883  |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 4,489          | 4,525  |      | 9,014   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 4,489          | 4,525  |      | 9,014   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 25,499         | 25,515 |      | 51,014  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 25,499         | 25,515 |      | 51,014  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799150

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |       |      |         |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |      |         |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 27             | 34    |      | 61      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          |                |       |      |         |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                |       |      |         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 27             | 34    |      | 61      |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                |       |      |         |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                |       |      |         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |       |      |         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       | 100%     | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว               |          |                |       |      |         |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                |       |      |         |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            |          |                |       |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     | 3              | 10    |      | 13      |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                |       |      |         |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                |       |      |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 34             | 17    |      | 51      |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                |       |      |         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                |       |      |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     | 100%     |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                            |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       | 100%     |                |      |      |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                 |          |                |      |      |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า    | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 27   |      | 27      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |      | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.มหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|---------|--------------|
|                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100%     |                |       |      |         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     |                |       |      |         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                          | 100%     |                |       |      |         |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 0              | 0     |      | 0       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              | 0     |      | 0       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |      |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |       |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    |          |                |       |      |         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 10             | 47    |      | 57      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0     |      | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 |          |                |       |      |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 150            | 100   |      | 250     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0     |      | 0       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         |          |                |       |      |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 0              | 0     |      | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0     |      | 0       |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               |          |                |       |      |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ไม่มี          | ไม่มี |      | ไม่มี   |              |