

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาหะชนะชัย โทร 045-799161

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 80             | 110    |       | 190     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 1              | 1      |       | 2       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ไม่มี          | ไม่มี  |       | ไม่มี   |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 21,003         | 20,999 |       | 42,002  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 21,003         | 20,999 |       | 42,002  |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</b> ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 4,527          | 4,540  |       | 9,067   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 4,527          | 4,540  |       | 9,067   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | 25,530         | 25,539 |       | 51,069  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 25,530         | 25,539 |       | 51,069  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาหะชัย โทร 045-799161

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 1              | 1     |       | 2       |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                              | ไม่น้อยกว่า 90% | ไม่มี          | ไม่มี |       | ไม่มี   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ไม่มี          | ไม่มี |       | ไม่มี   |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                    | ผลการดำเนินงาน                             |                                            |       |                                             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|---------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                             | ม.ค.                                       | ก.พ.                                       | มี.ค. | ไตรมาส1                                     |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div>             | <div>21</div> <div>21</div>                | <div>12</div> <div>12</div>                |       | <div>33</div> <div>33</div>                 |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                  | <div>100%</div> <div>100%</div>             | <div></div> <div>2 ไม่มี</div>             | <div></div> <div>6 ไม่มี</div>             |       | <div></div> <div>8 ไม่มี</div>              |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                | <div></div> <div>100%</div> <div>100%</div> | <div></div> <div>8 0</div> <div>30 0</div> | <div></div> <div>5 0</div> <div>29 0</div> |       | <div></div> <div>13 0</div> <div>59 0</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |       |         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | 0    |       | 1       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |       | 0       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                 |          |                |      |       |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า    | 100%     |                |      |       |         |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 8              | 4    |       | 12      |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |       | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     |                |      |       |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 16   |       | 16      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |       | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |       |                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|-------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค. | ไตรมาส1        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | ไม่มี<br>ไม่มี | 1<br>ไม่มี     |       | 1<br>ไม่มี     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | ไม่มี<br>ไม่มี | ไม่มี<br>ไม่มี |       | ไม่มี<br>ไม่มี |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         | 100%     | 0<br>0         | 16<br>0        |       | 16<br>0        |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |       |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค. | ไตรมาส1        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                            |          |                |                |       |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | 40<br>0        | 53<br>0        |       | 93<br>0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 | 100%     | 0<br>0         | 0<br>0         |       | 0<br>0         |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                    | 100%     | ไม่มี<br>ไม่มี | ไม่มี<br>ไม่มี |       | ไม่มี<br>ไม่มี |              |