

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li><li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li></ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 21             |      |      | 21      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 0              |      |      | 0       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li><li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li></ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 3              |      |      | 3       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 0              |      |      | 0       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                |      |      |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 21,079         |      |      | 21,079  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 21,079         |      |      | 21,079  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                       | 100%            | 4,558          |      |      | 4,558   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 4,558          |      |      | 4,558   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li><li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 25,637         |      |      | 25,637  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 25,637         |      |      | 25,637  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 3              |      |      | 3       |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              |      |      | 0       |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                  |      |      |                                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------|------|-------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      | ก.ค.                                            | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3                                         |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 3<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>3  |      |      | 3<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>3  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                  |      |      |                                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      | ก.ค.                                            | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3                                         |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                      | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 21<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0 |      |      | 21<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                  |      |      |                                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      | ก.ค.                                            | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3                                         |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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)                                            | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 4<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0  |      |      | 4<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      | 21                                              |      |      | 21                                              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                      | 0                                               |      |      | 0                                               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |      | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |      |      |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |      |         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                 |          |                |      |      |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า    |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | 7              |      |      | 7       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 2              |      |      | 2       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |      | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมหาชนะชัย โทร 045-799161

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        |          |                |      |      |         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        | 100%     | 1              |      |      | 1       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     |                |      |      |         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 1              |      |      | 1       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                          | 100%     |                |      |      |         |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 2              |      |      | 2       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              |      |      | 0       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 100            |      |      | 100     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |      |      | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 123            |      |      | 123     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |      |      | 0       |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | 0              |      |      | 0       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |      |      | 0       |              |