

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.ยางตลาด.....โทร 043-891558 .

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน (เดือน)             |                    |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ                 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------|--|--|--|------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 | มี.ค.                              |                    |  |  |  |                              |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90%                 | 16<br>0                            |                    |  |  |  | ผกป.<br>ผกป.                 |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95%                 | 0<br>0                             |                    |  |  |  | ผกป.<br>ผกป.                 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br>100% | 38,974<br>38,974<br>3,244<br>3,244 |                    |  |  |  | ผบค.<br>ผบค.<br>ผบค.<br>ผบค. |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95%                 | 42,682<br>42,682                   |                    |  |  |  | ผบค.<br>ผบค.                 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                              | 100%                            | 1<br>0                             |                    |  |  |  | ผบค.<br>ผบค.                 |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 90%                 | 5<br>0                             | ...<br>...<br>.... |  |  |  | ผบค.<br>ผบค.                 |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (เดือน) |    |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----|--|--|--|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | มี.ค.                  |    |  |  |  |              |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     |                        |    |  |  |  | ผกป,         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          |                        |    |  |  |  | ผกป,         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                   |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     |                        |    |  |  |  | ผผด          | zcsr011      |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 3                      |    |  |  |  | ผผด          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 0                      |    |  |  |  |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                        |    |  |  |  | ผผด          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 43                     |    |  |  |  | ผผด          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 12                     |    |  |  |  |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     |                        |    |  |  |  | ผผค          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        |    |  |  |  | ผผค          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                        |    |  |  |  | ผผค          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        |    |  |  |  | ผผค          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                               |          |                        |    |  |  |  |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                  | 100%     |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          |                        | .. |  |  |  | ผกป.         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | .. |  |  |  |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                                         | 100%     |                        |    |  |  |  | ผกป.         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          |                        | .. |  |  |  | ผกป.         |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          |                        | .. |  |  |  |              |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (เดือน) |  |  |  |  | ผู้รับผิดชอบ | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--|--|--|--|--------------|--------------|
|                                                                                                               |          | มี.ค.                  |  |  |  |  |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |          |                        |  |  |  |  |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                 | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 10                     |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                         | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 23                     |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                         | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0                      |  |  |  |  | ผกป.         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0                      |  |  |  |  | ผกป.         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        |  |  |  |  |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        |  |  |  |  |              |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                                | 95%      |                        |  |  |  |  |              |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0                      |  |  |  |  | ผบค          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |  |  |  |  |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                        |  |  |  |  |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 535                    |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 85%      |                        |  |  |  |  |              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                        |  |  |  |  | ผบค          |              |