

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. กฟฟ.วาปีปทุม โทร.043799348		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	31 2
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 0
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	41981 0
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	3651 0
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	45632 45632
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0 0
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.		
กฟภ.วาปีปทุม โทร.043799348		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.1 คุณภาพไฟฟ้า		
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	
การแจ้งดับไฟ		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0
การปฏิบัติงาน	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		31
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		
- เขตเมือง	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		117
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรืขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		
- เขตเมือง	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.		
กฟภ.วาปีปทุม โทร.043799348		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		12
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		11
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		ม.ค.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		
- เขตเมือง	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0