

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สุวรรณภูมิ.....โทร...043581457....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 24             | 11           | 26           | 61.00        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...            | ...          | ...          | ...          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | ...98%.....    | ...98%.....  | ...98%.....  | ...98%.....  |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | ...100%..      | ...100%..    | ...100%..    | ...100%..    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100%..      | ...100%..    | ...100%..    | ...100%..    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | ...100%.....   | ...100%..... | ...100%..... | ...100%..... |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%.....   | ...100%..... | ...100%..... | ...100%..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สุวรรณภูมิ.....โทร...043581457....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                      |                                                                     |                                                                     |                                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              | ม.ค.                                                                | ก.พ.                                                                | มี.ค.                                                               | ไตรมาส 1                                                            |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%                                     | -<br>.....                                                          | -<br>.....                                                          | -<br>.....                                                          | -<br>.....                                                          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                                                                     |                                                                     |                                                                     |                                                                     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                      |                                                                     |                                                                     |                                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              | ม.ค.                                                                | ก.พ.                                                                | มี.ค.                                                               | ไตรมาส 1                                                            |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%                                                                         | ...100%...<br>.....                                                 | ...100%...<br>.....                                                 | ...100%...<br>.....                                                 | ...100%...<br>.....                                                 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                      |                                                                     |                                                                     |                                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              | ม.ค.                                                                | ก.พ.                                                                | มี.ค.                                                               |                                                                     |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                           | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%                                     | 2<br>.....<br><br>100<br>.....                                      | 6<br>.....<br><br>79<br>.....                                       | 10<br>.....<br><br>65<br>.....                                      | 18<br>.....<br><br>244<br>.....                                     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                      |                                                                     |                                                                     |                                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              | ม.ค.                                                                | ก.พ.                                                                | มี.ค.                                                               | ไตรมาส 1                                                            |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)<br>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | ...100%...<br>.....<br><br>...100%...<br>.....<br><br>100%<br>..... | ...100%...<br>.....<br><br>...100%...<br>.....<br><br>100%<br>..... | ...100%...<br>.....<br><br>...100%...<br>.....<br><br>100%<br>..... | ...100%...<br>.....<br><br>...100%...<br>.....<br><br>100%<br>..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สุวรรณภูมิ.....โทร...043581457....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | ...100%...     | ...100%... |            |            |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                             |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 15             | 22         | 19         | 46         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 100%     | 15             | 26         | 16         | 57         |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | ...100%...     | ...100%... | ...100%... | ...100%... |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการช่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100%...     | ...100%... | ...100%... | ...100%... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | ...100%...     | ...100%... | ...100%... | ...100%... |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (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%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | 100%       |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                             | 85%      |                |            |            |            |              |