

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...เกษตรวิสัย.....โทร...043501597....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |      |             | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย. | ไตรมาส 3    |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งออกเงิน กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | .....60.....   | .....92..... |      | .....0..... |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลักษณะอื่น)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....0.....    | .....0.....  |      | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | .....0.....    | .....0.....  |      | .....0..... |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |      |             | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย. | ไตรมาส 3    |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100%...     | ...100%...   |      |             |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                      | 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 |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย. | ไตรมาส 3    |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                     | 100%            | .....0.....    | .....0.....  |      | .....0..... |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | .....0.....    | .....0.....  |      | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | .....0.....    | .....0.....  |      | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...เกษตรวิสัย.....โทร...043581457....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                                     | ผลการดำเนินงาน                                                          |                                                                         |      |                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                              | ก.ค.                                                                    | ส.ค.                                                                    | ก.ย. | ไตรมาส 3                                                                |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%                     | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....                | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....                |      | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....                |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                              | 100%                                                         | .....0.....<br>.....0.....                                              | .....0.....<br>.....0.....                                              |      | .....0.....<br>.....0.....                                              |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เรนซ์ไม่เกิน 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%                     | .....9.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....                | .....7.....<br>.....1.....<br>.....0.....<br>.....0.....                |      | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....                |              |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เรนซ์เกินกว่า 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 เควี<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br>100% | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0..... | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0..... |      | .....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0.....<br>.....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...เกษตรวิสัย.....โทร...043581457....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย. | ไตรมาส 3    |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                          | 100%     | .....0.....    | .....0..... |      | .....0..... |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันไว้ในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                          | 85%      | .....0.....    | .....7..... |      | .....0..... |              |