

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....กฟส.ค่าชะอี.....โทร...042-691143.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |      |      |                  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|------|------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.             | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4         |                                                                                                                           |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%             |      |      | 100%             |                                                                                                                           |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -                |      |      | -                |                                                                                                                           |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |      |      |                  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.             | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4         |                                                                                                                           |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                       |                 |                  |      |      |                  |                                                                                                                           |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98% | 33,876<br>33,878 |      |      | 33,876<br>33,878 | T-Code<br>-zblr001V2                                                                                                      |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                        | 100%            | -<br>-           |      |      | -<br>-           | -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย                                                                               |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 33,439<br>33,878 |      |      | 33,439<br>33,878 | -เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟผ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปรตซีท(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเขต Y123 |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |      |      |                  | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.             | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4         |                                                                                                                           |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                    | 100%            | -<br>-<br>-      |      |      | -<br>-<br>-      |                                                                                                                           |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-<br>-      |      |      | -<br>-<br>-      |                                                                                                                           |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.....กฟส.ค่าชะลอ.....โทร...042-691143.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |                           |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |      |      |          |                           |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                           |          |                |      |      |          |                           |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | -              |      |      | -        |                           |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | -              |      |      | -        |                           |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     |                |      |      |          |                           |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | -              |      |      | -        |                           |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | -              |      |      | -        |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         | 100%     |                |      |      |          |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | -              |      |      | -        |                           |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | -              |      |      | -        |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว            |          |                |      |      |          |                           |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |      |      |          |                           |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                       | 100%     |                |      |      |          | ใช้ T-Code zcsr011        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |      |      |          |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 21             |      |      | 21       |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 1              |      |      | 1        |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                |      |      |          |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 61             |      |      | 61       |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 1              |      |      | 1        |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      | 100%     |                |      |      |          | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |      |      |          |                           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | -              |      |      | -        |                           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |                           |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                |      |      |          |                           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | -              |      |      | -        |                           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |                           |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |                           |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100%     |                |      |      |          |                           |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | -              |      |      | -        |                           |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | -              |      |      | -        |                           |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | -              |      |      | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                             |          | -              |      |      | -        |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | -              |      |      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |      |      | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                    | 95%      | 100%           |      |      | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (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%     | -              |      |      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                             | 85%      | -              |      |      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | -              |      |      | -        |              |