

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.สุฉินารายณ์ โทร. 043-851479

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 40             | 62     | 0     | 102      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0      | 0     | 0        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0      | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0      | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% |                |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 25,793         | 25,814 | 0     | 51,607   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 25,793         | 25,814 | 0     | 51,607   |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            |                |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 5,593          | 5,602  | 0     | 11,195   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 5,593          | 5,602  | 0     | 11,195   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 31,386         | 31,416 | 0     | 62,802   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 31,386         | 31,416 | 0     | 62,802   |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            |                |        |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0      | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 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      | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ภูธินารายณ์ โทร. 043-851479

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                              |                                       |                                       |                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | เม.ย.                                       | พ.ค.                                  | มิ.ย.                                 | ไตรมาส 2                               |              |
| <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<br>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><br>0<br><br>0<br><br>0                | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0          | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0          | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0           |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                              |                                       |                                       |                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | เม.ย.                                       | พ.ค.                                  | มิ.ย.                                 | ไตรมาส 2                               |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%<br><br><br><br><br>100%             | 100%<br><br><br><br>0<br><br>0              | 0<br><br><br><br>0<br><br>0           | 0<br><br><br><br>0<br><br>0           | 0<br><br><br><br>0<br><br>0            |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                              |                                       |                                       |                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | เม.ย.                                       | พ.ค.                                  | มิ.ย.                                 | ไตรมาส 2                               |              |
| <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>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                             | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 11<br><br>5<br><br>61<br><br>70             | 5<br><br>7<br><br>28<br><br>47        | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0          | 16<br><br>12<br><br>89<br><br>117      |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                              |                                       |                                       |                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | เม.ย.                                       | พ.ค.                                  | มิ.ย.                                 | ไตรมาส 2                               |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 0<br><br>0<br><br>4<br><br>0                | 0<br><br>0<br><br>1<br><br>0          | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0          | 0<br><br>0<br><br>5<br><br>0           |              |
| 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)<br>3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                           | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br>5<br><br>0<br><br>100%<br><br>0 | 7<br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0 | 0<br><br>0<br><br>0<br><br>0<br><br>0 | 12<br><br>0<br><br>5<br><br>0<br><br>0 |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                               | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                            | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                                 | 95%      | 100%           |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 120            | 124  | 0     | 244      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 230            | 267  | 0     | 497      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                   | 85%      |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |