

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.น้ำยั้น โทร 045-371410

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |                |                |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค              | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1         |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 48<br>-          | .....<br>..... | .....<br>..... | 48<br>0          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -<br>-           | .....<br>..... | .....<br>..... | 0<br>0           |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |                |                |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค              | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1         |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                      | ไม่น้อยกว่า 98% | 16,770<br>16,770 | .....<br>..... | .....<br>..... | 16,770<br>16,770 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                           | 100%            | 3,741<br>3,741   | .....<br>..... | .....<br>..... | 3,741<br>3,741   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 20,274<br>20,287 | .....<br>..... | .....<br>..... | 20,274<br>20,287 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   |                |                |                  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค              | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1         |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | 100%            | 1<br>-           | .....<br>..... | .....<br>..... | 1<br>0           |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-           | .....<br>..... | .....<br>..... | 0<br>0           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.น้ำยี่น โทร 045-371410

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 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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><br><br><br>100%                                                | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br>-<br><br>2<br>-                      | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br>0<br><br>2<br>0  |              |
| 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%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>48<br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>48<br>0               |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                                                            | ผลการดำเนินงาน                                                                        |                                                                                       |                                                                                       |                                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                     | ม.ค.                                                                                  | ก.พ.                                                                                  | มี.ค.                                                                                 | ไตรมาส 1                                                          |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br><br><br>100%                                                | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>7<br>-<br><br>23<br>-                     | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>7<br>0<br><br>23<br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.น้ำยี่น โทร 045-371410

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                        | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - เขตเมือง                                                                                 |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                              | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 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%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                      | 100%     | 1              | ..... | ..... | 1        |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                      |          |                |       |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                             |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                             |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.น้ำยี่น โทร 045-371410

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 10             | ..... | ..... | 10       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 15             | ..... | ..... | 15       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      |                |       |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | ..... | ..... | 0        |              |