

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
กฟส.บุงทริก โทร.045-251958 ดาวเทียม 18000

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                            | ผลการดำเนินการ                         |                                        |                                        |                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     | เม.ย.                                  | พ.ค.                                   | มิ.ย.                                  | ไตรมาส 2                               |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 90%                     | 36<br>-                                | 66<br>-                                | 16<br>-                                | 118<br>-                               |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                    | ไม่น้อยกว่า 95%                     | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br>100% | 24,402<br>24,402<br><br>2,143<br>2,143 | 24,428<br>24,428<br><br>2,165<br>2,165 | 24,710<br>24,710<br><br>2,171<br>2,171 | 73,540<br>73,540<br><br>6,479<br>6,479 |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95%                     | 26,545<br>26,545                       | 26,593<br>26,593                       | 26,881<br>26,881                       | 80,019<br>80,019                       |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                     | 100%                                | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90%                     | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 | -<br>-                                 |              |

กฟส.บุญทริก โทร.045-251958 ดาวเทียม 18000

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                            | ผลการดำเนินการ                                           |                                                          |                                                         |                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     | เม.ย.                                                    | พ.ค.                                                     | มิ.ย.                                                   | ไตรมาส 2                                                 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                                                         | <p>100%</p> <p>100%</p>             | -<br>-                                                   | -<br>-                                                   | -<br>-                                                  | -<br>-                                                   |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br><b>กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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)<br><br>3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)<br>3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>14</p> <p>-</p> <p>141</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>22</p> <p>-</p> <p>182</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>6</p> <p>-</p> <p>150</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>42</p> <p>-</p> <p>473</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 kVA<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                               | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 kVA แต่ไม่เกิน 2,500 kVA<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                             | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                         |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 48<br>-        | 17<br>- | 37<br>- | 102<br>- |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                            | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100%     | 3<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | 3<br>-   |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | 100%     | 10<br>-        | -<br>-  | -<br>-  | 10<br>-  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     | 100%     | -<br>-         | -<br>-  | -<br>-  | -<br>-   |              |

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100%     |                |      |       |          |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -     | -        |              |