

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                       |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90%                     | 45<br>-          |      |       | 45<br>-                        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95%                     | -<br>-           |      |       | -<br>-                         |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br>100% | 29,314<br>29,314 |      |       | 29,314<br>29,314<br><br>-<br>- |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%                     | 29,314<br>29,314 |      |       | 29,314<br>29,314               |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                 | 100%                                | 3<br>-           |      |       | 3<br>-                         |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 90%                     | -<br>-           |      |       | -<br>-                         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.บุนชริก โทร.045-251958 ดาวเทียม 18000

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                                                             | ผลการดำเนินการ                                            |      |       |                                                           | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------|-------|-----------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                      | เม.ย.                                                     | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                                  |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม.(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>-                                |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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>3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 (22/33เควี) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 33<br>-<br><br>104<br>-<br><br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- |      |       | 33<br>-<br><br>104<br>-<br><br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- |              |

| 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>-   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 kVA แต่ไม่เกิน 2,500 kVA<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)   | 100%     | -<br>-         |      |       | -<br>-   |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | -<br>-         |      |       | -<br>-   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                           | 100%     | -<br>-         |      |       | -<br>-   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้า<br>กระพริบ                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | -              |      |       | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                              |          | -              |      |       | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          | -              |      |       | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          | -              |      |       | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                                                    | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                       |          | -              |      |       | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                        |          | -              |      |       | -        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                        | 100%     |                |      |       |          |              |
| - <b>เขตเมือง</b>                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |      |       | -        |              |
| - <b>นอกเขตเมือง</b>                                                                                                | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 271            |      |       | 271      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |      |       | -        |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                        | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |      |       | -        |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b>                                                               | 100%     |                |      |       |          |              |
| <b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |      |       | -        |              |