

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | 100.00% | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 79             | 99      | 61      | 239      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 17,906         | 17,946  | 17,968  | 53,820   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 17,906         | 17,946  | 17,968  | 53,820   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 18,579         | 18,790  | 18,813  | 37,369   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 18,579         | 18,790  | 18,813  | 37,369   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 36,803         | 36,736  | 36,174  | 109,713  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 36,803         | 36,736  | 36,174  | 109,713  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                  | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0!        | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |      |       |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | 2              | 1    | 2     | 5        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                      |          | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 2              | 1    | 2     | 5        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|------------------------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |                              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |         |          |                              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |         |          |                              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 82.14%         | 88%  | 100%    | 89.89%   |                              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 28             | 34   | 27      | 89       |                              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 5              | 4    | 0       | 9        | ระบบ SCS ขึ้น SAP ไม่สมบูรณ์ |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 97%            | 100% | 100.00% | 98.7%    |                              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 30             | 27   | 22      | 79       |                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 1              | 0    | 0       | 1        |                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |         |         |          |              |
| 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%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | #DIV/0! | 100%    | 100%     |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | #DIV/0!        | 100%    | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              | 3       | 0       | 3        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              |         | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | 0              | 0       | 0       | 0        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า                    | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| การขอใช้ไฟฟ้า                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| 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%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 15             | 166     | 250     | 431      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |