

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟฉ.3 ปี 2564

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	72	85				
		98.61%	97.65%	%			
		71	83	-	%	-	ผกป.
		1	2	-			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%	95%	95.00%		
		-	-	-	100.00%	-	ผกป.
		-	-	-	-	-	ผกป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟฉ.3 ปี 2564

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย							ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,159	30,217	-			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,159	30,217	-			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,897	2,900	-			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,897	2,900	-			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 %							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		33,078	32,782	-	-		ผบง.
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		33,078	32,782	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	กฟภ.ไม่ด้อยรายงานผล กฟภ.ได้ข้อมูลจาก กบพ.	ผบต. ผกป. ผบง.
		-	-	-	100%		
		-	-	-	100%		
		-	-	-	-		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-		ผบต. ผกป. ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟฉ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการบริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							ผลกป.
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		500	10	-			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		500	10	-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-					
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%		ผลกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	4	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							ผบต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	%		
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		4	6	-			
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	%		ผบต.** ไม่ต้องรายงาน งานผลการดา เนินการขอติด ตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30A3P/ใน
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		63	47	-			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
รวม		70	53				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
-เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟผ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ(ราย) - เกิน 35 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผกป.และ ผบต.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 330 เควีเอ - ภายใน 55 วันทำการ(ราย) - เกิน 55 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผกป.และ ผบต.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการชำระเงินค่าไฟฟ้า - ภายใน 30 วันทำการ(ราย) - เกิน 30 วันทำการ(ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า. - ภายใน 20 วันทำการ(ราย) - เกิน 20 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผบต.
	100%	100%	100%	100%	100%		ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผกป. ผบต. ผบง.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดห	100%	100%	100%	100%	100%		
รับเงินค่าไฟฟ้า		-	-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการ	95%	100%	100%	100%	100%		*กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตฯได้ทุกกรณี
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							ผบต. ผบง.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		2	6	-			
- เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟฉ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ(ราย) - เกิน 2 วันทำการ(ราย)	100%	100% - -	100% - -	100% - -	100%		ผบง. ผบต.
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันกำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ(ราย)	100%	100% - -	100% - -	100% - -	100%		ผบง.