

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		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	72 98.61% 71 1	85 97.65% 83 2	 % 33 -	 % %	-	ผกป.
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 กฟภ.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%	100.00%	100.00%	100.00%		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย							ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,159	30,217	29,980			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,159	30,217	29,980			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,897	2,900	2,905			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,897	2,900	2,905			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 %							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		33,078	32,782	33,078	-		ผบง.
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		33,078	32,782	33,078	-		

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	- เป็นข้อร้องขอ	ผบต. ผกป. ผบง.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	100%		
		-	-	-		กฟข.ไม่ต่อรายงานผล กบป.ได้ข้อมูลจาก กบท.	ผบต. ผกป. ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%	100% 100%		ผกป. ผกป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้น -แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ช.ม. (ราย) -แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ช.ม.(ราย)	100%	100% - -	100% 4 -	100% - -	100% - -		ผกป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							ผบต.
-เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		4	6	5			
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		63	47	53			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
รวม		67	53	58			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							ผบต.**
-เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ไม่ต้องรายงาน
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			งานผลการดา
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			เนินการขอติด
-นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ตั้งมิเตอร์
ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ขนาดเกินกว่า
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			30A3P/ใน
							เขต/นอกเขต

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)	100%	100%	100%	100%	100%		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ							
- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ผกป.และ
- เกิน 35 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ผบต.
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 330 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ผกป.และ
- เกิน 55 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ผบต.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการจ่ายค่าน้ำใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)		22	26	67			ผบต.
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)			-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)		33	136	11			ผบง.
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			ผกป.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย	100%	100%	100%	100%	100%		ผบต.
รับเงินค่าไฟฟ้า		-	-	-			ผบง.
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการ	95%	100%	100%	100%	100%		*กรณี กฟภ.ไม่
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-			สามารถขยาย
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-			เขตฯได้ทุกกรณี
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน							
และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							ผบต.
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบง.
- 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 กฟภ.3 ปี 2564

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประ กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ(ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผบง.