

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		-	ผกป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%	95%	95.00%	-	ผกป.
		0	0	0	100.00%	-	ผกป.
		-	-	-	-	-	ผกป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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%		ผบง.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		34,287	34,313	34,340			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		34,287	34,313	34,340			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,930	2,930	2,935			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,930	2,930	2,935			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		ผบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 %							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		37,217	37,243	37,275	-		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		37,217	37,243	37,275	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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% ข้อร้องเรียน ร้องขอ แนะนำ	100%	100%	100%	100%		ผบต. ผบง.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90% ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-	-	100%	กฟข.ไม่ต่อรายงานผล กรบ.ได้ข้อมูลจาก กบท.	ผบต. ผกป. ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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% 100% 100%		ผกป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน -แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) -แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)	100%	100% - -	100%	100%	100%		ผกป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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	85%	100%	85%	85%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		3	4	3			100
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	95%	100%	95%	95%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		50	9	64			99.2
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	1			
รวม		53	13	68			
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 2566

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการจ่ายค่าน้ำใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)	ร้องเรียน และ ร้องขอ						ผบต.
- เกิน 30 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100%	100%	100%	100%	100%		
- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)	(ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า)	34	38	47			ผบง.
- เกิน 20 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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)	ร้องขอ	-					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)		-					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหนี้	100%	100%	100%	100%	100%		
รับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)	ร้องขอ	-		-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการ	95%	100%	100%	100%	100%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-					*กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตฯได้ทุกกรณี
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน							
และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
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)		298	235	363			
- เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรสมบูรณ์ เขต กฟภ.3 ปี 2566

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.