

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน            | ปัญหาอุปสรรค                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ<br>ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-<br>-               |                                                                    |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | -<br>-<br>-               |                                                                    |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             | ไม่เกิน 25%     | อ่านทุกเดือน<br><br>27251 |                                                                    |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                  | 100%            | -<br>-                    | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย<br>ทุกเดือน (กฟส.หนองเสือ)<br>27,251 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90                             | ไม่น้อยกว่า 90% |                |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)                                          |                 | 27,251         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                    |                 | 27,251         |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |                 | -              |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                |                 |                |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                  |                 | -              |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                             |                 |                |              |



## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          | -              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 88             |              |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |              |

- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด  
เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                               |          |                |              |
| 3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 25 วันทำการ (ราย)                          | 100%     | -              |              |
| ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| 3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 40 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |              |
| ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                      | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 8              |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 8              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | -              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                  | 100%     | -              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                             |          | -              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2558

ของหน่วยงาน...กฟส.หนองเสือ.....ประจำเดือน.....ธันวาคม.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 517            |              |
| ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)                                                                                             |          | -              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                             |          | -              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              |              |