

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.อ.ลี้.....โทร.....053-979589.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.อ.ลี้.....โทร.....053-979589.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ไตรมาส 2	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		39	30			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		39	30			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		39	30	0	69	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		39	30	0	69	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		39	30	0	69	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		39	30	0	69	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้	100%	100%	100%	100%	100%	
รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า						
ร้อยละ 100						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.อ.ลี้.....โทร.....053-979589.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ไตรมาส 2	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)คุณภาพไฟฟ้า - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	0		0	
		0	0	0	0	
		0	0		0	
						
		0	0	0	0	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
เขต.....กฟส.อ.ลี้.....โทร.....053-979589.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed S

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ไตรมาส 2
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า					
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง	100%	100%	100%	100%	100%

หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0 0	0 0	0 0	0 0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1	100% 0	100%	100% 1

เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		29	21		50
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3		0	3
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%

ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		7	7	0	14
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	7	0	10
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		4	1	0	0
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0

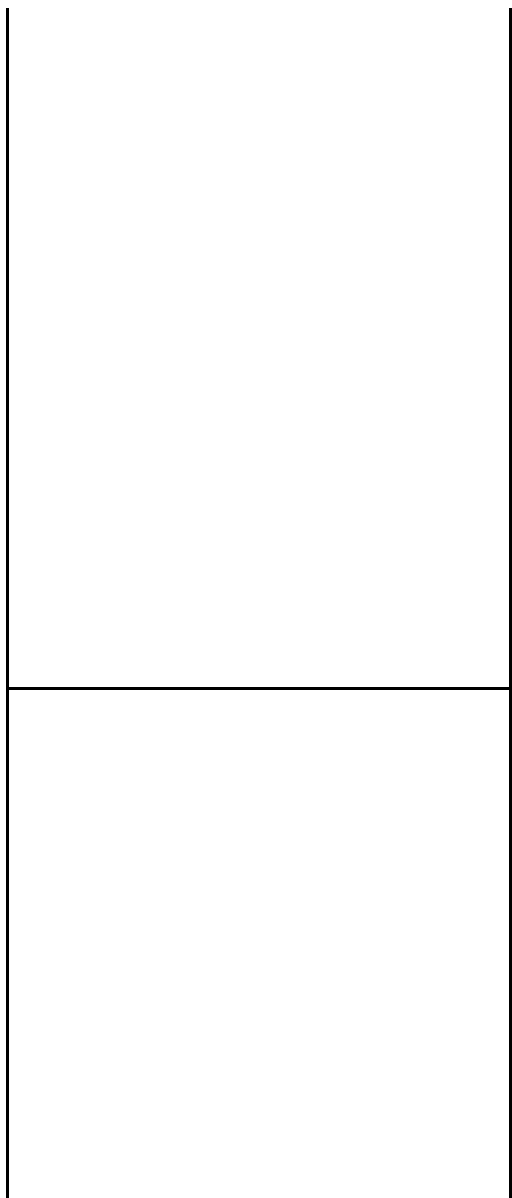
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	%	%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		213	253	0	466
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	%	%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		435	463	0	898
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%

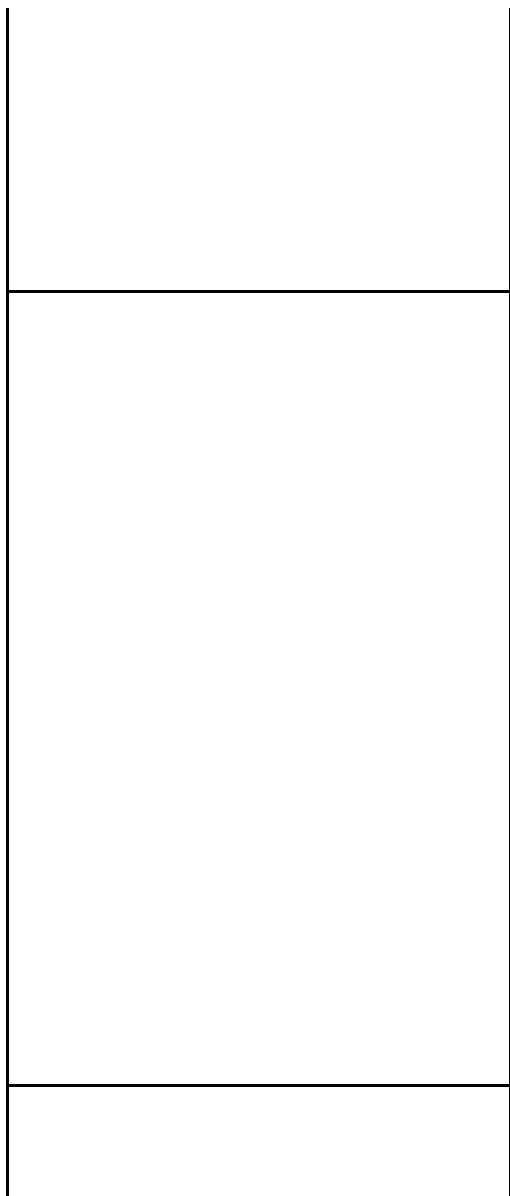
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

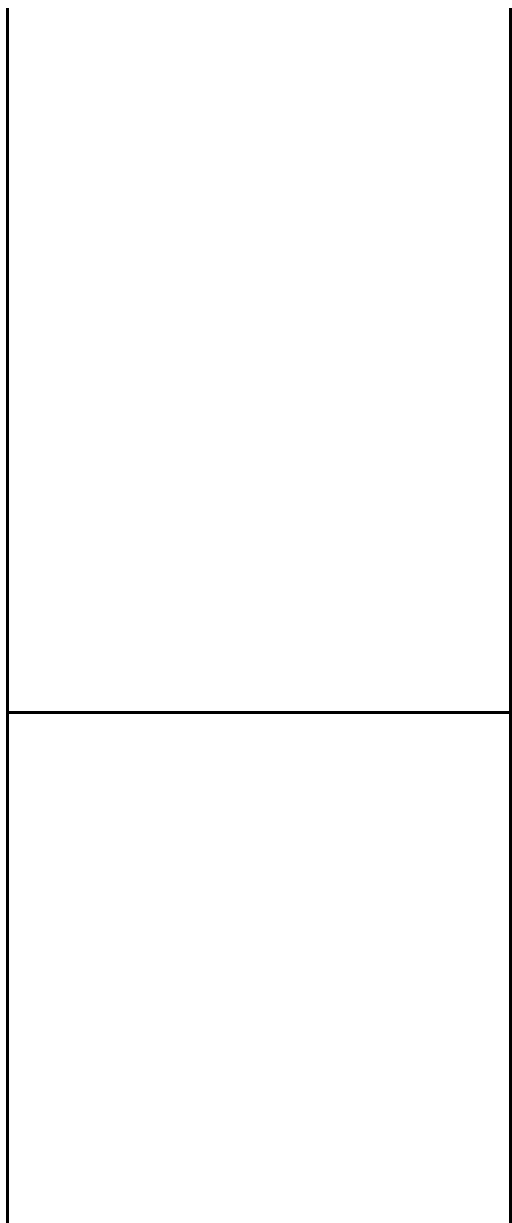
กฟภ.

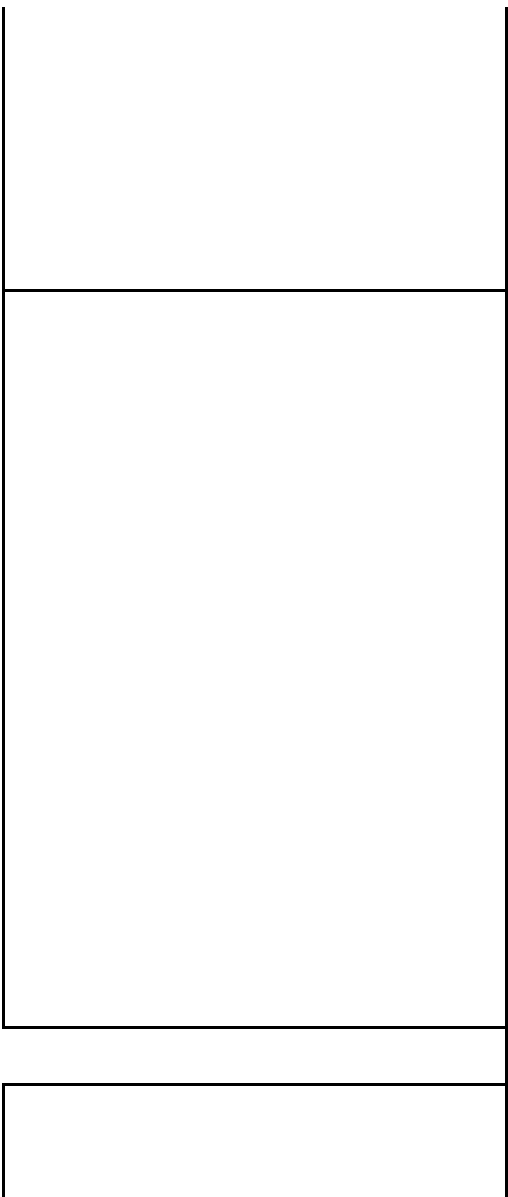
• • • • •

standards of Performance)³[illegible]











รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลี้
ประจำเดือน พฤษภาคม 2565