

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.แม่เมาะ โทร 053-453327

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม.(ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม.(ครั้ง)                                                  | 100%            | 100%           | 100%  | 100% | 100%     | ผ.กป.        |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 68             | 26    | 0    | 94       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              | 0     | 0    | 0        | ผ.บง.        |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                            | ไม่น้อยกว่า 98% | 24362          | 24385 | 0    | 24385    | ผ.บง.        |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 24287          | 24385 | 0    | 24385    |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                      | 100%            | 825            | 848   | 0    | 848      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 825            | 848   | 0    | 848      |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)(ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                              |                 | ต.ค.           | พ.ย   | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 | ไม่น้อยกว่า 95% |                |       |      |          | ผ.บง.        |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                            |                 | 25101          | 25104 | 0    | 25104    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                       |                 | 25101          | 25104 | 0    | 25104    |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            |                |       |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งไฟดับล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA เป็นต้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน)<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     |                |      |      |          | ผ.กป.        |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                    | 100%     |                |      |      |          |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          | ผ.บต.        |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 23             | 23   | 0    | 23       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4    |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 KVA แต่ไม่เกิน 2,000 KVA<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | ..100.....% | ผ.บง.        |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                          |          |                |      |      |             |              |
| <b>3.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟ</b>                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | .....%      |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 22             | 0    | 0    | 22          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0           |              |
| <b>3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</b>                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | .....%      |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 3              | 0    | 0    | 3           |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0           |              |
| <b>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</b>                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | .....%      |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0           |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0           |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วย<br>เครื่องวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | .....%   | ผ.บง.        |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการ<br>ขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                                                                                | 95%      |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ดำเนินการ เกิน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |      |      | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |      |      | .....    |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-------------|--------------|
|                                                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4    |              |
| 3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |             | ผ.บง.        |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                               |          |                |      |      |             |              |
| - เขตเมือง                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | ...100..%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 10   | 0    | ....10..... |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | .....0..... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | ..100..%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 23             | 18   | 0    | ....41..... |              |
| 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                     | 85%      | 100%           | 100% | 100% | .....100..% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 0              | 0    | 0    | ....0...    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    | 0    | .....0..... |              |