

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

กฟผ กฟผ มหาสารคาม โทร 043-750461

3 มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----|-----|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค            | ส.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                  |          |                |     |     |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งระดับไฟฟ้าลงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |     |     |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                     |          |                |     |     |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าลงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                    |          |                |     |     |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าลงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                      |          |                |     |     |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                    | 100%     |                |     |     |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          |                |     |     |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                              |          |                |     |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค            | ส.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน      | 100%     |                |     |     |          |              |
| แก้ไขปัญหาระดับไฟฟ้าภายใน 24 ชม (ราย)                                                                                                            |          |                |     |     |          |              |
| แก้ไขปัญหาระดับไฟฟ้าเกิน 24 ชม (ราย)                                                                                                             |          |                |     |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค            | ส.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขโครงการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว      |          |                |     |     |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          |                |     |     |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               | 100%     |                |     |     |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       |          |                |     |     |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 91             | 37  |     |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 1              | 0   |     |          |              |
| นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |     |     |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 109            | 137 |     |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 1              | 0   |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค            | ส.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |     |     |          |              |
| เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     |                |     |     |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 2              | 0   |     |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0   |     |          |              |
| นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |     |     |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 1              | 0   |     |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0   |     |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เคV)                                                                                                                  |          |                |     |     |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคV                                                                                                        | 100%     |                |     |     |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 4              | 0   |     |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0   |     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

กฟผ กฟผ.มหาสารคาม . . โทร 043 750461

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|-----|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                  | ก.ค            | ส.ค     | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              | 100%             |                |         |     |          |              |
| 3.3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                      |                  |                |         |     |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%             | 64<br>0        | 80<br>0 |     |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 | 100%             | 56<br>0        | 39<br>3 |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                          |                  | ก.ค            | ส.ค     | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                           | 100%             | 0<br>0         |         |     |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%             | 0<br>0         |         |     |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%              | 0<br>0         |         |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                          |                  | ก.ค            | ส.ค     | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลา จ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและบันทึกตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                               |                  |                |         |     |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%<br><br>100% |                |         |     |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 | 100%             |                |         |     |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                   | 85%              |                |         |     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ

กฟภ กฟช มหาสารคาม โทร. 043-750461

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----|-----|----------|--------------|
|                                                                                                                           |                 | ก.ค            | ค.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                     | ไม่น้อยกว่า 90% |                |     |     |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                |                 |                |     |     |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                  | ไม่น้อยกว่า 95% |                |     |     |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) |                 |                |     |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                           |                 | ก.ค            | ค.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                                           |                 |                |     |     |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98% |                |     |     |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                   |                 |                |     |     |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองสำนักงานฯ ทุกเดือน ทุกราย                                                                      | 100%            |                |     |     |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                    |                 |                |     |     |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% |                |     |     |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)           |                 |                |     |     |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                           |                 | ก.ค            | ค.ค | ก.ย | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                | 100%            |                |     |     |          |              |
| สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)           |                 | 10             | 25  |     |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | 0   |     |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที             |                 |                |     |     |          |              |