

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อำเภอยะรัง โทร. 045-491219

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100.00%  |                                                                                                                                                                                                                       |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                               |                 | 2              |      |       | 2        |                                                                                                                                                                                                                       |
| - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                       |                 |                |      |       |          | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 กลุ่มข้อมูลจำนวนราย<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ.<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟภ.<br>-เลือก สเปคซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| ทุกราย                                                                                                |                 |                |      |       |          |                                                                                                                                                                                                                       |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 26638          |      |       | 26638    |                                                                                                                                                                                                                       |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 26638          |      |       | 26638    |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 2503           |      |       | 2503     |                                                                                                                                                                                                                       |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 2503           |      |       | 2503     |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                  |                 |                |      |       |          |                                                                                                                                                                                                                       |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 29141          |      |       | 29141    |                                                                                                                                                                                                                       |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 29141          |      |       | 29141    |                                                                                                                                                                                                                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | 100%            | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                              |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                 |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100%     |                                                                                                                                                                                                                       |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                  |                 |                |      |       |          |                                                                                                                                                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                           |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                              |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                                                                                                                                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อำเภอยะรัง โทร. 045-491219

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                         |      |       |                                                          | ปัญหาอุปสรรค          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | เม.ย.                                                                                                  | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                                 |                       |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%                                                   |      |       | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%     |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                         |      |       |                                                          | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | เม.ย.                                                                                                  | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                                 |                       |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                 | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br>0                                                 |      |       | 100%                                                     |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                         |      |       |                                                          | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | เม.ย.                                                                                                  | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                                 |                       |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                               | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>92.21% |      |       | 33.33%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>30.74% | ใช้ T-Code<br>zcsr011 |

|                       |  |   |  |  |  |  |
|-----------------------|--|---|--|--|--|--|
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) |  | 6 |  |  |  |  |
|-----------------------|--|---|--|--|--|--|

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน                   |      |       |                                  | ปัญหาอุปสรรค              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|------|-------|----------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |                          | เม.ย.                            | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                         |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br>100% | 100%<br>0<br>0<br>100%<br>0<br>0 |      |       | 100%<br>0<br>0<br>100%<br>0<br>0 | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 A |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%                     | 100%<br>1<br>0                   |      |       | 100%<br>1<br>0                   |                           |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                    |          |                   |      |       |                |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|------|-------|----------------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน    |      |       |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.             | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                 | 100%     | 100%<br>0<br>0    |      |       | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                                                                                      |          |                   |      |       |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100.00%<br>0<br>0 |      |       | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | 100%<br>0<br>0    |      |       | 100%<br>0<br>0 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน    |      |       |                | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.             | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>0<br>0    |      |       | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                               | 100%     | 100%              |      |       | 100%           |              |

|                                                  |     |      |  |  |      |  |
|--------------------------------------------------|-----|------|--|--|------|--|
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                           |     | 0    |  |  | 0    |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                   |     |      |  |  |      |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                            |     | 0    |  |  | 0    |  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก | 95% | 100% |  |  | 100% |  |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                   |     |      |  |  |      |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                     |     | 0    |  |  | 0    |  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                      |     | 0    |  |  | 0    |  |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                             | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                                     | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                                                            | 85%      | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |       | 0        |              |