

กฟฟ. อำเภอยะรัง โทร. 045-491219

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100%  | 100.00%  |                                                                                |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                          |                 |                |       |       |          |                                                                                |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 26901          | 26958 | 27021 | 80880    |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 26901          | 26958 | 27021 | 80880    | T-Code<br>-zblr001V2                                                           |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูลจำนวนราย                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 2526           | 2526  | 2528  | 7580     |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 2526           | 2526  | 2828  | 7880     | -เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล กฟฟ.                                         |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | -เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สปรดซีพี(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 29427          | 29484 | 29549 | 88460    |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 29427          | 29484 | 29549 | 88460    |                                                                                |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | 100%            | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อำเภอเขมราฐ โทร. 045-491219

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                    |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                    |
| <b>งาน/โครงการงาน</b><br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                    |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                    |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                         | 100%     | 0%             | 100%   | 100%   | 66.67%   | ใช้ T-Code zcsr011 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 1              | 0      | 0      |          |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 1              | 1      | 0      |          |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 4.88%          | 85.37% | -6.25% | 28.00%   |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 41             | 41     | 32     |          |                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 39             | 6      | 34     |          |                    |

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค            |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------|
|                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                         |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |                         |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกิน 30 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                         |
| 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)                                           |          | 1              | 7    | 0     | 8        |                         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                         |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance) |          |                |         |         |          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                                   |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                      | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | 6              | 16      | 11      | 33       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 6              | 18      | 2       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า              | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                          |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                          |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                                   | 95%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                            |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                         |          |                |         |         |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 37   | 118   | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 222  | 875   | 0        |              |
| 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<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |