

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | .....%         | .....% | ๘๔.๓๘% | .....%   |              |
| <b>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |        | ๑      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | .....%   | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | .....%   | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                     | .....%   | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                                                | ผลการดำเนินงาน                                          |                                                         |                                                                                                    |                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                         | เม.ย.                                                   | พ.ค.                                                    | มิ.ย.                                                                                              | ไตรมาส ๒                                                |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | .....%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | .....%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | .....%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | .....%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                                |                                                         |                                                         |                                                         | ๑๕<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....                                                |                                                         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                         | .....                                                   | .....                                                   | .....                                                                                              | .....                                                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        | ๑     |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                         | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | .....          | .....  | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |        | ๘๗     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                        |                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                      | เม.ย.                                    | พ.ค.                                     | มิ.ย.                                  | ไตรมาส ๒                                 |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                                 | .....%                                   | .....%                                   | .....%                                 | .....%                                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                 | ๙๕%      | .....          | .....  | ๑๐%    | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | ๒      | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | ๒๐     | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        | ๑๐     |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        | ๔๕     |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        |        |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |