

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย.      | ไตรมาส 3  |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90...%      | ...90...% | ...90...% | ...90...% |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...95...%      | ...95...% | ...95...% | ...95...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |            |            |            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 15,112         | 15,114     | 15,124     | ...100...% |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 15,112         | 15,114     | 15,124     | ...100...% |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | ...100...%     | ...-...%   | ...-...%   | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 1703           | 1,698      | 1,704      | ...100...% |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 1,703          | 1,698      | 1,705      | ...100...% |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |            |            |            |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 16,514         | 16,512     | 16,524     | ...100...% |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 16,514         | 16,812     | 16,828     | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | -              | -     | -     | -        |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | ...%           | ....% | ....% | ....%    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |       |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       |          | -              | -     | -     | -        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -     | -     | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -     | -     | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.     | ก.ย.     | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |          |          |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |          |          |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |          |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | ..100..%       | ..100..% | ..100..% | ..100..% |              |
| 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        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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)                                              |          | -              | -           | -           | -           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -           | -           | -           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ....%          | ....%       | ....%       | ....%       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -           | -           | -           |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -           | -           | -           |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |             |             |             |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ..100..%       | ....100...% | ....100...% | ....100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -           | -           | -           |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -           | -           | -           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 3    |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%        | 100%        | 100%        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |             |             |             |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%        | 100%        | 100%        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                        | 100%     | ..100..%       | ...100....% | ....100...% | ....100...% |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 3    |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 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 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                |             |             |             |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0           | 0           | 0           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ..-..%         | ..-..% | ..-..% | ..-..%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ..-..%         | ..-..% | ..-..% | ..-..%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | ..-..%         | ..-..% | ..-..% | ..-..%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 85%            | 85%  | 85%  | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |