



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.โคกโพธิ์

ถึง กฟต.3

เลขที่

วันที่ 3 มี.ค. 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

เรียน อช.ต.3

กฟส.อ.โคกโพธิ์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://172.28.1.30/8.5> ผบช. แผนกบริการและงานธุรกิจ /รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/ ปี 2563 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร 073-432249

ดาวเทียม 17303



กรุณา พิมพ์ 2 หน้ากระดาษ ตัดฉบับและสำเนา (ทุกเดือน)



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.      | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                |                                    |                                     | ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.โคกโพธิ์ | หน้านาค้อกลาง ม.๔ ต.ป่าบอน อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี<br>EA.TR.๒๖-๐๐๗๓๔๕ ขนาด ๕๐ KVA | ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓<br>๑๑.๐๐ น.     | AN = ๒๒๗ V                          | ๒๒๐ V                    |               |
|          |                |                                                                                |                                    | BN = ๒๒๐ V                          |                          |               |
|          |                |                                                                                |                                    | CN = ๒๑๙ V                          |                          |               |
|          |                |                                                                                |                                    |                                     |                          |               |
|          |                |                                                                                |                                    |                                     |                          |               |
|          |                |                                                                                |                                    |                                     |                          |               |

หมายเหตุ      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.      | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                                                |                                    |                                                | ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.โคกโพธิ์ | หน้าวัดมะกรูด ม.๖ ต.มะกรูด อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี<br>PEA.TR.๓๖-๐๐๘๗๗๒๔ ขนาด ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร | ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓<br>๑๒.๐๐ น.     | AB = ๔๐๒ V<br>BC = ๓๙๗ V<br>CA = ๓๙๑ V         | ๓๘๐ V                    |               |
|          |                |                                                                                                                |                                    |                                                |                          |               |
|          |                |                                                                                                                |                                    |                                                | -                        |               |
|          |                |                                                                                                                | -                                  | -                                              | -                        |               |

หมายเหตุ      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

### ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

[illegible]

|          |             |                                                                                                |  |  |  |  |  |                      |               |
|----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|----------------------|---------------|
| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | <div style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">กฟส.โคกโพธิ์ ไม่ต้องกรอก</div> |  |  |  |  |  | ต้น ณ.จุดระบบจำหน่าย |               |
|          |             |                                                                                                |  |  |  |  |  | าน                   | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |             |                                                                                                |  |  |  |  |  | คว                   |               |
|          |             |                                                                                                |  |  |  |  |  |                      |               |
|          |             |                                                                                                |  |  |  |  |  |                      |               |

**หมายเหตุ**      แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า  
ในปี ๒๕๖๐ ผบ.ป.น.มีแผนงานวัดแรงดันระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุก Feeder

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า<br>ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. ( ครั้ง )<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. ( ครั้ง )                                                      | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%        | #DIV/๐!    |        |              |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕<br>ภายใน ๔ เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน ( เรื่อง )<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                              |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                              |                 |                |            |        |              |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                  | ไม่เกิน ๙๘%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )                | โคกโพธิ์        | ๖,๕๗๕          | ๖,๕๗๕      |        |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )                   | แม่ลาน          | ๗,๕๒๔          | ๗,๕๓๘      |        |              |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย         | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )                | โคกโพธิ์        | ๑๐,๙๒๘         | ๑๐,๙๔๗     |        |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )                  |                 | -              | -          |        |              |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )          |                 | ๒๕,๐๒๗         | ๒๕,๐๖๑     |        |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )                     |                 | ๒๕,๐๒๗         | ๒๕,๐๖๑     |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                               | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                |                  | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐   | ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ ( เรื่อง )                                    |                  | ๐              | ๐          |        |              |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ ( เรื่อง )                                       |                  | -              | -          |        |              |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                   |                  | -              | -          |        |              |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                      |                  | -              | -          |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                          |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                                          |          |                |            |        |              |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน<br>( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ | ๑๐๐%     | -              | -          |        |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน ( ราย )                                                                                                                                    |          | -              | -          |        |              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน ( ราย )                                                                                                                                          |          | -              | -          |        |              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | -              | -          |        |              |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                                                             |          | -              | -          |        |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                                                |          | -              | -          |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance ) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง<br>ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. ( ราย )<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว

๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ ( ๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์ )

๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส

- เขตเมือง
- ภายใน ๒ วันทำการ
- เกิน ๒ วันทำการ
- นอกเขตเมือง
- ภายใน ๕ วันทำการ
- เกิน ๕ วันทำการ

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                        |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |            |        |              |              |
| - เขตเมือง                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                               |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                |          | -              | -          |        |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )                                               |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )                                                |          | -              | -          |        |              |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง ( ๒๒ / ๓๓ เควี )                                   |          |                |            |        |              |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ ( ราย )                                              |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ ( ราย )                                               |          | -              | -          |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance ) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                   |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                                           |          |                |            |        |              |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ ( ราย )                                         |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | -          |        |              |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |          |                |            |        |              |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE!    |        |              |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                         |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | -          |        |              |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE!    |        |              |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                          |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                           |          | -              | -          |        |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                            |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ ( ราย )                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด<br>หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ ( ราย )<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ ( ราย ) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน ) |          |                |            |        |              |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                   |          |                |            |        |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | -              | -          |        |              |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๑ วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -          |        |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | #DIV/๐!    |        |              |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | ๓              |            |        |              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -          |        |              |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ ( ราย )                                                                                                 |          | -              | -          |        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance ) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

| งาน / โครงการงาน                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|--------------|
|                                                |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | สรุปไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐%    |        |              |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |            |        |              |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                      |          | -              | -          |        |              |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ ( ราย )                       |          | -              | -          |        |              |              |

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |         |         |          |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                     | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | #VALUE! | #VALUE! | ๑๐๐.๐๐%  |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๕๐             | xx      | xx      | ๕๐       |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๕๐             | xx      | xx      | ๕๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๑๐๐% | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>๕๒๗/ ๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบพ. |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐%  |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                      |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                               |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| 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%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | xx             | xx      | xx      | o        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | xx             | xx      | xx      | o        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | #DIV/๐! | #VALUE! | ๑๐๐.๐๐%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑              |         | XX      | ๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |         | XX      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | XX             | XX      | XX      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | XX             | XX      | XX      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)        | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                     | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | o        |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)<br>การขอใช้ไฟฟ้า<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                           | ๙๕%      | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |         |         |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | xx             | xx      | xx      | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/๐!  |              |
|                                                                                                                                                  |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                  |          | xx             | xx      | xx      | ๐        |              |