



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อต.

เลขที่ น.๒ อต.(บค)-๔๙๙/๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.อต.

อ้างอิง บันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค.๒๕๕๙

ถึง กฟน.๒

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างอิง น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙/๒๕๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๙ ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่  
สำหรับการให้บริการ โดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มรายงานมาตรฐาน  
คุณภาพบริการ

กฟจ.อต. และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน  
มกราคม ๒๕๖๐ แบนรายละเอียดเป็น File Excel พร้อมส่งไฟล์ไว้ใน <ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี๒๕๖๐/> กฟจ.อต.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสุชาติ พัฒนบุรี)

ผจก.กฟจ.อต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ..100. .%      | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                 |                 | 9              |            |            |            |                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                    |                 | 0              |            |            |            |                   |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              |            |            |            |                   |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              |            |            |            | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตต์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                 |                 |                |            |            |            |                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                   | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                     | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90...%      | ...90...%  | ...90...%  | ...90...%  |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                           |          |                |            |            |            |                   |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |                   |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                   |          | 2              |            |            |            |                   |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              |            |            |            |                   |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                             | 100%     | 2              |            |            |            |                   |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |          |                |            |            |            |                   |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          |                |            |            |            |                   |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | 2              |            |            |            |                   |
|                                                                                                                                          |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |            |                   |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |            |            |            |                   |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |            |            |            |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 135            |            |            |            |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              |            |            |            |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 4              |            |            |            |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งานโครงการ                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                   |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | ...            | 100...% | ...     | 100...%  | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - เขตเมือง                                                          |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | ...            | 100...% | ...     | 100...%  |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                       |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | ...            | 100...% | ...     | 100...%  |                   |
| ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                           |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | ...            | 100...% | ...     | 100...%  | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     | ...            | 100...% | ...     | 100...%  |                   |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | ...     | 100...% | ...      |                   |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |         |         |          |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              |            |            |            |                   |

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |            |            |            |                   |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |            |            |            |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 48             |            |            |            | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |            |            |            |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | ...95...%      | ...95...%  | ...95...%  | ...95...%  |                   |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 76             |            |            |            |                   |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |            |            |            |                   |

| มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ (Guaranteed Standards of Performance)                                                                                                                                                                                                                                                         |      | เป้าหมาย   | ผลการดำเนินงาน |            |            |                   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|----------------|------------|------------|-------------------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ม.ค. |            | ก.พ.           | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |              |
| ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>ถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>เงื่อนไขครบถ้วน)<br>ใช้ไฟรายเล็ก<br>เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย) |      | 100%       | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 33         |                |            |            |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 0          |                |            |            |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | ...100...% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 3          |                |            |            |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 0          |                |            |            |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | ...100...% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 1          |                |            |            |                   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |      | 0          |                |            |            |                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค      |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |                   |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | ...85...%      | ...85...% | ...85...% | ...85...% |                   |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |           |           |           |                   |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              |           |           |           |                   |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              |           |           |           | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | 2              |            |            |            |                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 | 0              |            |            |            |                   |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 2              |            |            |            |                   |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              |            |            |            |                   |
|                                                                                                        |                 |                |            |            |            | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |            |            |            |                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 25,676         |            |            |            |                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 25,676         |            |            |            |                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 2,576          |            |            |            |                   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 2,576          |            |            |            |                   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |            |            |            |                   |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 25,676         |            |            |            |                   |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 25,676         |            |            |            |                   |
|                                                       |                 |                |            |            |            | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                |                 | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจาได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90...%      | ...90...%  | ...90...%  | ...90...%  |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                |                 | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... กฟส. พิษณุ..... โทร..... 055-832-038.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |                   |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                |          |                |             |             |             |                   |
| 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |             |             |             |                   |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                   | 100%     | ...100....%    | ...100....% | ...100....% | ...100....% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          | 0              |             |             |             |                   |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |             |             |             |                   |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ...100....%    | ...100....% | ...100....% | ...100....% |                   |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                  | 100%     |                |             |             |             |                   |
| - ปฏิบัติงานทันตามเวลาที่แจ้งได้ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |             |             |             |                   |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |             |             |             |                   |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาลำโพงไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - แก้ไขปัญหาลำโพงไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 0              |            |            |            |                   |
| - แก้ไขปัญหาลำโพงไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | 0              |            |            |            |                   |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |            |                   |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |            |            |            |                   |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          | 1              |            |            |            |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ..100...%      | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   |          | 40             |            |            |            |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

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

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |            |            |                   |
| - เขตเมือง                                                            |          | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |            |            |            |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                         |          | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |            |            |            |                   |
| 2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                         |          |                |            |            |            |                   |
| 2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                            |          | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |            |            |            |                   |
|                                                                       |          |                |            |            |            | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

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

| งานโครงการ                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 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...% |                   |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.1 การเชื่อมโยงผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .. 100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | ...100...%     | .. 100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 1              |            |            |            |                   |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 2              |            |            |            |                   |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | ...95...%      | ...95...%  | ...95...%  | ...95...%  |                   |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 12             |            |            |            |                   |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พิชัย.....โทร.....055-832-038.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------|
|                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                   |
| 3.4 ระยะเวลาดำจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |                   |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                  |          |                |            |            |            |                   |
| - เขตเมือง                                                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |            |            |            |                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |            |            |            |                   |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                  | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |            |            |            |                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |            |            |            |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส. พิจัย.....โทร.....055-832-038.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค      |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |                   |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | ...85...%      | ...85...% | ...85...% | ...85...% |                   |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          | 0              |           |           |           |                   |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              |           |           |           |                   |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          |                |           |           |           | ไม่มีปัญหาอุปสรรค |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด...โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | ...10....              | ....     | ....     | ....     |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 | ...0....               | .....    | .....    | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | ...0....               | .....    | .....    | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ...0....               | .....    | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด...โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                        |          |          |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ..19,746..             | ...      | ...      | ...      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                         |                 | ..19,746..             | ...      | ...      | ...      |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ..2,695..              | ...      | ...      | ...      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ..2,695..              | ...      | ...      | ...      |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | .9205...               | ...      | ...      | ...      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | .9205...               | ...      | ...      | ...      |              |

## เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด...โทร...

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.                   | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | ..1..                  | ....      | ....      | ....      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ..0..                  | ....      | ....      | ....      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ..0..                  | ....      | ....      | ....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                            |          |                        |          |          |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป |          |                        |          |          |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                         |          |                        |          |          |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                               | 100%     | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                   |          | ...11....              | .....    | ...      | ...      |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                  |          | ...0....               | .....    | ...      | ...      |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                              |          | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                              | 100%     | ...11....              | .....    | ...      | ...      |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                 |          | ...0....               | .....    | ...      | ...      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                        |          |                        |          |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ..100.%                | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0.....              | .....    | ....     | ....     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0.....              | .....    | ....     | ....     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                        |          |          |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          |                        |          |          |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               | 100%     | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       |          |                        |          |          |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ...4....               | .....    | ...      | ....     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | ...0....               | .....    | ...      | ....     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ...16....              | .....    | ...      | ....     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | ...0....               | .....    | ...      | ....     |              |

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                        |          |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                          |          | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       |          | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                        |          |          |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                          |          | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.                   | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          | ...0.0%                | .....     | ....      | ....      |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | ...8.0%                | .....     | ....      | ....      |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ...20.0%               | .....     | ....      | ....      |              |
|                                                                                                                               |          | ...0.0%                | .....     | ....      | ....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | ...1....               | .....    | ....     | ....     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100.%               | ...100.% | ...100.% | ...100.% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                     | 95%      | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | ...0....               | .....    | ....     | ....     |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.                   | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |           |           |           |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                  | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...35.00%              | .....     | ....      | ....      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...0.00%               | .....     | ....      | ....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...4.00%               | .....     | ....      | ....      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...0.00%               | .....     | ....      | ....      |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | ...100.0%              | ...100.0% | ...100.0% | ...100.0% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...0.00%               | .....     | ....      | ....      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...0.00%               | .....     | ....      | ....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 กฟส.น้ำปาด.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2560 |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.                   | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | ...100. %              | ...100. % | ...100. % | ...100. % |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                        |           |           |           |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | ...0.....              | .....     | ....      | ....      |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | ...0.....              | .....     | ....      | ....      |              |