

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอทรายทองวัฒนา.....โทร...055-862095.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                          |                                                                         |                                                                         |                                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 | เม.ย.                                                                   | พ.ค.                                                                    | มิ.ย.                                                                   | ไตรมาส 2                                                                |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> | <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางทองวัฒนา.....โทร...055-862095.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางทองวัฒนา.....โทร...055-862095.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.      | มิ.ย.     | ไตรมาส 2  |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |           |           |           |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |           |           |           |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |           |           |           |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 5              | 6         | 2         | 13        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ....-....      | ....-.... | ....-.... | ....-.... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 13             | 10        | 5         | 28        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ....-....      | ....-.... | ....-.... | ....-.... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางชุมน้อย.....โทร...055-862095.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางชุมน้อย.....โทร...055-862095.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางชุมน้อย.....โทร...055-862095.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |        |        |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางชุมน้อย.....โทร...055-862095.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอยางทองวัฒนา.....โทร...055-862095.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |