

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| <p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน</p> <p>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง</p> <p>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)</p> | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |             |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |             |             |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |             |             |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%        | 100%        | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | .....%      | 100%        | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 01/11/00       | ...0.....   | .....0..... | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.      | ไตรมาส 3  |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |           |           |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%       | .....%    | 100%      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 8              | 5          | ...0....  | 13        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | ...0.....      | ...0.....  | ...0..... | ...0..... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | ...100...% | ...0...%  | .....%    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 15             | 18         | ...0....  | 33        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | ...0.....  | ...0..... | ...0..... |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |            |           |           |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | ...100...% | .....%    | .....%    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0...        | ...0...    | ...0...   | 0         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0...        | ...0...    | ...0...   | ...0...   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.        | ไตรมาส 3   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....0...%     | .....100...% | .....0...%  | ...100...% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....0...%     | .....0...%   | .....0...%  | ...0...%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                            | 95%      | .....0...%     | .....0...%   | .....0...%  | .....0...% |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0..... | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |             |             |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |             |             |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....%      | .....%      | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....          | .....0..... | .....0..... |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....0...%  | .....0...%  | %        |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....          | .....0..... | .....0..... |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     | .....0...%     | .....0...%  | .....0...%  | ...0...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ลานกระบือ

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

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