

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขามเตี้ย.....โทร.๑๖๐๐๐.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 | ไม่มี          | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี    |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                       |                 |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขามเตี้ย.....โทร.๑๖๐๐๐.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๑๙,๒๖๐         | ๑๙,๕๔๐ | ๑๙,๖๒๐ | ๕๘,๔๒๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๑๙,๒๖๐         | ๑๙,๕๔๐ | ๑๙,๖๒๐ | ๕๘,๔๒๐   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๙๒๘            | ๙๓๐    | ๙๓๗    | ๒,๗๙๕    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๙๒๘            | ๙๓๐    | ๙๓๗    | ๒,๗๙๕    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๒๐,๑๘๘         | ๒๐,๔๗๘ | ๒๐,๕๕๗ | ๖๑,๒๒๓   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๒๐,๑๘๘         | ๒๐,๔๗๘ | ๒๐,๕๕๗ | ๖๑,๒๒๓   |              |
|                                                      |                 |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขามเตี้ย.....โทร.๑๖๐๐๐.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ๕     | ๔     | ๙        |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |       |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี    |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     |                |       |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 |          | ๑๐๐%           |       |       | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                      |          | ๑              | -     | -     | ๑        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      | ๑๐๐%     |                |       |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๐              |       |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                |          | ๑๐๐%           |       |       | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | ๑              | -     | -     | ๑        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | 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<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - <b>เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 11             | 23   | 17    | 51       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| - <b>นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 61             | 60   | 35    | 156      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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                                                          | ๑๐๐%     | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | ๑    | ๒     | ๓        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | ๑๐๐%     |                | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | 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) | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | ๑              | ๑    | ๒     | ๔        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ไม่มี          | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี    |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              |       |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ไม่มี          | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี    |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                      | ๙๕%      | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | -    | -     | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๖             |      |       | ๑๖       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ด้านมะขาม.....โทร.....๑๖๐๐๐.

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<br><br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |