

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ด่านช้าง ..... โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%        |      |       | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... กฟส.อ.ด่านช้าง โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๒๔๗๗          |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๒๔๗๗          |      |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  |                 | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๔๐๐           |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๒๔๐๐           |      |       |          |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๒๔๘๗๗          |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๒๔๘๗๗          |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... กฟส.อ.ด้านช่าง โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ. .... กฟส.อ.ด้านข้าง..... โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อิไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                  | ผลการดำเนินงาน                                                                      |      |       |                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|---------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           | เม.ย.                                                                               | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒                        |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <div>๑</div> <div>๑</div> | <div>๑๐๐%</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๐</div> <div>๐</div> |      |       | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๓             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๘             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑              |      |       |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๒              |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐              |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๐.๙๕     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๒๒๐            |      |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              |      |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๔๙๕            |      |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑        | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๐              |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟส.อ.ด้านช่าง.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๐.๘๕     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |