

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.ท่าเรือ.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | -              | -       |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.ท่าเรือ.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                             |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                     |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                           |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | 100%            | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                        |                 | 22546          | 22526   |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                            |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                               |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                  |                 | 22546          | 22526   |         |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                             |                 | 22546          | 22526   |         |          |              |
|                                                                    |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                              |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 80% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                    |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                       |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส.ท่าเรือ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       |          | -              | -       |         |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -       |         |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 5              | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 2 |              |
| 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)                                                                                                                                     |          | 6              | 5       |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              | -       |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 26             | 31      |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              | -       |         |          |              |
|                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.ท่าเรือ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | 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%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -       |         |          |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | 9              | 15      |         |          |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -       |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -       |         |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -       |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |         |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -       |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                           |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                           |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 8              | .....   | .....   | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100...%        | 100..%  | 100...% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 81             | 38      |         |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |