

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                      |                  | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง</b>                  |                  |                |               |                |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย    | ไม่น้อยกว่า 98 % | 98%            | 98%           | 98%            | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 33,952         | 33,985        |                | 67,937       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                   |                  | 33,952         | 33,985        |                | 67,937       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%             | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 6,254          | 6,258         |                | 12,512       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                  | 6,254          | 6,258         |                | 12,512       |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                  |                |               |                |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                  | 40,317         | 40,243        |                | 80,560       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                  | 40,317         | 40,243        |                | 80,560       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%             | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                     | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.ป๋กธงชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                     |          |                |               |                |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |               |                |              |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b>                                                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                            |          | 3              | 7             |                | 10           |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | 3              | 7             |                | 10           |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0             |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล<br>หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่<br>300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0             |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |               |                |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |               |                |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์                                                                                         |          |                |               |                |              |              |
| 3 เฟส                                                                                                                                              |          |                |               |                |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 2              | 6             |                | 8            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 43             | 21            |                | 64           |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |                                                                                          |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน<br>การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน<br>การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                                                                                      |          |                |               |                |              |                                                                                          |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |                                                                                          |
|                                                                                                                                       |          | 4              | 0             |                | 4            |                                                                                          |
|                                                                                                                                       |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 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%           | 100%         |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                   |          |                |               |                |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 17             | 21            |                | 38           |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 20             | 21            |                | 41           |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                         |          | 0              | 0             |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                              |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |                                                                                                                                 |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                       | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย<br>ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>ขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                            | 95%      | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         | ในกรณี กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการ<br>ขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟได้<br>(ไม่ว่าจะกรณีก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับ<br>ผู้ใช้ไฟ |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0             |                | 0            |                                                                                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |               |                |              |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                            |          |                |               |                |              |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 159            | 162           |                | 321          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 54             | 60            |                | 114          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 126            | 139           |                | 265          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 15             | 36            |                | 51           |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0             |                | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ปักษ์ชัย

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เดือน เม.ย. 68 | เดือน พ.ค. 68 | เดือน มิ.ย. 68 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่<br>รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100%          | 100%           | 100%         |              |
|                                                                                                                                           |          | 0              | 0             |                | 0            |              |
|                                                                                                                                           |          | 0              | 0             |                | 0            |              |