

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง<br>นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95<br>ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                      |                  | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง</b>                  |                  |                |              |              |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย    | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 30020          | 30021        | 30035        | 90,076       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                   |                  | 30020          | 30021        | 30035        | 90,076       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 2610           | 2615         | 2620         | 7,845        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                  | 2610           | 2615         | 2620         | 7,845        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                  |                |              |              |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                  | 32630          | 32636        | 32655        | 97,921       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                  | 32630          | 32636        | 32655        | 97,921       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%             | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/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 % | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                     |          |                |              |              |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |              |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                       | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |              |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |              |              |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์                                                                                         |          |                |              |              |              |              |
| 3 เฟส                                                                                                                                              |          |                |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 83%            | 100%         | 100%         | 94%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 5              | 8            | 4            | 17           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 1              | 0            |              | 1            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 34             | 28           | 23           | 85           |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                   |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                  |          |                |              |              |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |              |              |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | #DIV/0!        | 100%         | #DIV/0!      | 100%         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)           | 100%     | #DIV/0!        | 100%         | #DIV/0!      | 100%         |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| *หมายเหตุ* ตรวจสอบ <a href="http://om.pea.co.th/">http://om.pea.co.th/</a> ไม่พบข้อมูล10/8/65                                                                                                            |          |                |              |              |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |              |              |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                            |          |                |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 4              | 4            | 5            | 13           |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%         | 100%         | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 15             | 15           | 20           | 50           |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.รัตนบุรี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เดือน ก.ค.65   | เดือน ส.ค.65 | เดือน ก.ย.65 | สรุปไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่<br>รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | #DIV/0!        | #DIV/0!      | #DIV/0!      | #DIV/0!      |              |
|                                                                                                                                           |          | 0              | 0            | 0            |              |              |
|                                                                                                                                           |          | 0              | 0            | 0            |              |              |