

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 132            | 121     | 0       | 253      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 34,610         | 34,808  | 0       | 69,418   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 34,610         | 34,808  | 0       | 69,418   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 19,963         | 19,995  | 0       | 39,958   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 19,963         | 19,995  | 0       | 39,958   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 54,573         | 54,803  | 0       | 109,376  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 54,573         | 54,803  | 0       | 109,376  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                  | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |         |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |      |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 5              | 7    | 0       | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 5              | 7    | 0       | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 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% | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 29             | 36   | 0       | 65       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100.00%        | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 50             | 91   | 0       | 141      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                 |                                |                                |                                | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                      | ก.ค.                           | ส.ค.                           | ก.ย.                           | ไตรมาส 3                       |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 0<br><br><br><br><br><br><br>0 | 0<br><br><br><br><br><br><br>0 | 0<br><br><br><br><br><br><br>0 | 0<br><br><br><br><br><br><br>0 | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561<br>ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br>และ นอกเขตเมือง |
| 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.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (0ราย)                                   | 100%     | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า                  | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 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.

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |