

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.00%    | 100.00%    | 100.00%    |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.99%         | 99.56%     | 100.00%    | 99.78%     |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | ...100...%     | ...100...% | 100.00%    | 100.00%    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.99%         | 99.59%     | 100.00%    | 99.79%     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |            |            |             |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |             |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 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...%     | 100.00%    | 100%       | 100.00%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 43             | 21         | 0          | 64          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0           |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |            |             |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| 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%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 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          | 0          | .....0..... |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                              |          |                |            |            |             |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
|                                                                                                                               |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
|                                                                                                                               |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
|                                                                                                                               |          | .....0.....    | 0          | .....      | .....0..... |              |
|                                                                                                                               |          | .....0.....    | 0          | .....      | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 1              | 0          | 0          | 1           |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |            |            |             |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |             |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |            |            |             |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 25             | 13         | 0          | 38          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....0.....    | 0          | 0          | 0           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

รายงานประจำเดือน พฤศจิกายน 2565.....การไฟฟ้า.....กฟส.อ.จุน.....โทร 054-459231.....

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

| งาน/โครงการ                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                 |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                  |          | .....0.....    | 0          | 0          | .....0..... |              |