

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๗๗             | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๖๑๗๒๕          | -      | -      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๖๑๗๒๕          | -      | -      | -        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                      |          | ๕              | -      | -      | -        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... อ้อมน้อย ..... โทร. .... ๑๔๓๒๓ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๑๓             | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | <b>๑๐๓</b>     | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๖              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | ๙๕%      | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๗๓๖            | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ้อมน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๓.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -      | -      | -        |              |















