

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟภ. ....อ.ท่ามะกา.....โทร๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| 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%           | ๑๐๐. % | .....% | ๑๐๐. %   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๓๕             | ๓๐     | .....  | ๖๕       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐. % | .....% | ๑๐๐. %   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....อ.ท่ามะกา.....โทร๐๓๔-๕๕๒-๗๑๔.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.     | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |          |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐%   | .....% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๖,๓๘๑         | ๑๖,๔๑๑   | .....  | ๑๖,๔๑๑   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              | (ชนบท)          | ๑๖,๓๘๑         | ๑๖,๔๑๑   | .....  | ๑๖,๔๑๑   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ..๑๐๐.๐% | .....% | ..๑๐๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | (เมือง)         | ๑๑,๙๔๘         | ๑๑,๙๗๖   | .....  | ๑๑,๙๗๖   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๑,๙๔๘         | ๑๑,๙๗๖   | .....  | ๑๑,๙๗๖   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ..๑๐๐.๐% | .....% | ..๑๐๐.๐% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |          |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๒๘,๓๒๙         | ๒๘,๓๘๗   | .....  | ๒๘,๓๘๗   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๒๘,๓๒๙         | ๒๘,๓๘๗   | .....  | ๒๘,๓๘๗   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....ท่ามะกา.....โทร๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | ๑              | -      |        | ๑        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | -              | -      |        | -        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 | -              | -      |        | -        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 | -              | -      |        | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... อ.ท่ามะกา ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔

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

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อ.ท่ามะกา .....โทร..... ๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒    |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%        | .....% | ๑๐๐%        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....๑.....    | .....๔..... | .....  | .....๕..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-.....    | .....-..... | .....  | .....-..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อ.ท่ามะกา โทร. ๐๓๔-๕๕๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๖๒             | ๒๘   | .....  | ๖๒       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | .....  | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๓๑             | ๓๐   | .....  | ๓๑       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | .....  | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อ.ท่ามะกา โทร. ๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | .....  | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | .....  | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | 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%           | ๑๐๐%   | .....% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | .....๑         | .....๓ | .....  | .....๔   |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | .....  | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อ.ท่ามะกา โทร. ๐๓๔-๕๕๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | .....% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | .....% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | .....% | ๑๐๐.๐%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. อ.ท่ามะกา โทร. ๐๓๔-๕๕๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                              | ๑๐๐%     |                |      |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ..... อ.ท่ามะกา ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๕๒-๗๑๔

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. อ.ท่ามะกา โทร. ๐๓๔-๕๔๒-๗๑๔

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | .๑๐๐%          | ๑๐๐% | .....% | .๑๐๐%    |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |        |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | .....  | -        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | .....  | -        |              |