

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต...3.....โทร...(056) 249-460...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                | ผลการดำเนินงาน                                         |                                                        |                                          |                                                  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | ก.ค.                                                   | ส.ค.                                                   | ก.ย.                                     | ไตรมาส 3                                         |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <div>             - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)             <br/>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)           </div>                                                                                                                                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90%                         | .....%                                                 | .....%                                                 | .....%                                   | .....%                                           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | --                                                     | 34                                                     | --                                       | 100%                                             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | --                                                     | --                                                     | --                                       | --                                               |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <div>             - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)             <br/>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)           </div>                                                                                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95%                         | .....%                                                 | .....%                                                 | .....%                                   | .....%                                           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | ไม่มี                                                  | ไม่มี                                                  | ไม่มี                                    | 100%                                             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | .....                                                  | .....                                                  | .....                                    | .....                                            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | ไม่มี                                                  | ไม่มี                                                  | ไม่มี                                    |                                                  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         | .....                                                  | .....                                                  | .....                                    | .....                                            |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง <div>             2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย             <div>               - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)               <br/>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             </div>             2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             <div>               - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)               <br/>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)             </div> </div> | 2.3.1 ไม่น้อยกว่า 98%<br><br>2.3.2 100% | .....%<br>16,541<br>16,541<br>.....%<br>1,593<br>1,593 | .....%<br>16,541<br>16,541<br>.....%<br>1,593<br>1,593 | .....%<br>--<br>--<br>.....%<br>--<br>-- | .....%<br>100%<br>100%<br>.....%<br>100%<br>100% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต...3.....โทร...(056) 249-460...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 18,134         | 18,134 | --     | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 18,134         | 18,134 | --     | 100%     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ไม่มี  | ไม่มี  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ไม่มี  | ไม่มี  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ไม่มี  | ไม่มี  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ไม่มี          | ไม่มี  | ไม่มี  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 1              | 1      | --     | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 2              | --     | --     | --       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 12             | 20     | --     | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 1              | --     | --     | --       |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | --             | --     | --     | --       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                            |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                               | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | --             | --     | --     | 100%     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | --             | --     | --     | --       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 22             | 4      | --     | 100%     |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 4              | 4      | --     | --       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 14             | 7      | --     | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | --             | --     | --     | --       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | --             | --     | --     | --       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |        |        |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | --             | --     | --     | --       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | --             | --     | --     | --       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ท่าตะโก

เขต.....3.....โทร...(056) 249-460.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | 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%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 10             | 8      | --     | 100%     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | --             | --     | --     | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 25             | 21     | --     | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | --             | --     | --     | --       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | --             | --     | --     | --       |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | --             | --     | --     | --       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | --             | --     | --     | --       |              |