

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                  | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                           | ไม่น้อยกว่า 90 % | 25             | 20   | 26   |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80 % |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.หนองฉาง โทร 056-531154

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                        | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                    |                  | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                    | ไม่เกิน 25 %     | 23,102         | 23,131 | 23,143 |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 |                  |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                     |                  |                |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                           |                  |                |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย               | 100%             |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                        |                  | 23,102         | 23,131 | 23,143 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                  | 3,661          | 3,683  | 3,695  |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                           | ไม่น้อยกว่า 90 % |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                               |                  |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                  |                  | 23,016         | 23,048 | 23,060 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                             |                  | 23,102         | 23,131 | 23,143 |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                   |                  | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80 % | -<br><br>-     | -<br><br>- | -<br><br>- |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน<br>(Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง<br>ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA. ขึ้นไป<br><br>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งขอตัดไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติตาม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้(ราย)</li> </ul> | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA. ขึ้นไป<br>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกินกว่า 24 ชม. (ราย) | 100%     |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 10             | 16   | 1    |          |              |
| เกินกว่า 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 26             | 32   | 39   |          |              |
| เกินกว่า 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | -              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 1    | 1    |          |              |
| เกินกว่า 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -    | -    |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                | 2    |      |          |              |
| เกินกว่า 5 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              |      |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 3    | 1    |          |              |
| เกินกว่า 35 วันทำการ (ราย)                                          |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกินกว่า 55 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกินกว่า 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.3.2 การย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกินกว่า 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 7              | 6    | 11   |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | -              | -    | -    |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    | -    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>ครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                | 100%     |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 98             | 187  | 158  |          |              |
| เกินกว่า 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 150            | 408  | 268  |          |              |
| เกินกว่า 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| เกินกว่า 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.หนองฉาง โทร 056-531154

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกินกว่า 10 วันทำการ (ราย) | 85%      |                |      |      |          |              |