

การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                       |                 | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |        |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |        |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | .....          | .....  | .....  | .....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | .....          | .....  | .....  | .....  |              |

การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |       |      |      |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |      |      |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              |          | ๐              | ๒     | ๑    | ๒    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | ๐              | ๒     | ๑    | ๒    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑  
การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |              |
| 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%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐     | ๐    | ๐    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| <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%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑  
การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                      | พ.ค.                                     | มิ.ย.                                    | ก.ค.                                     | ส.ค.                                     |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br><br>.....% |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                                 | .....%<br><br><br>.....%                 | .....%<br><br><br>.....%                 | .....%<br><br><br>.....%                 | .....%<br><br><br>.....%                 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑  
การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                               |          | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑  
การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                              | ๙๕%      | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑  
การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑  
 การไฟฟ้า.....กฟส.บางแพ.....เขต.....๑.....ประจำเดือน.....สิงหาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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















