

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |               |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.          | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...%    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....32.....   | .....123..... |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....0.....    | .....0.....   |      |          |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%        |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....0.....    | .....0.....   |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....0.....    | .....0.....   |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการงาน                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |             |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     |             |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 31,976         | 31,931      |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 31,976         | 31,931      |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | -              |             |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | -              |             |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     |             |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ...245.....    | ...249..... |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ...245.....    | ...249..... |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                      |                                                  |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.                                | ส.ค.                                             | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100...%                          |                                                  |      |          |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ...0.....<br>...0.....<br>...0..... | ...1.....<br>...1.....<br>...0.....<br>...0..... |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

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

| 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><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | ...100...%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>...100...% | .....0.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....0..... | .....1.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....1..... | .....0.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.     | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ...0....       | ...0.... |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ...0....       | ...0.... |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ...0....       | ...0.... |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------|----------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |            |      |          |                                                                |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |            |      |          |                                                                |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |            |      |          |                                                                |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% |      |          |                                                                |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | ...1.....      | ...0.....  |      |          |                                                                |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | ...0.....      | ...0.....  |      |          |                                                                |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | ...90...%      | ...100...% |      |          |                                                                |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 61             | 80         |      |          |                                                                |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....1.....    | ...0.....  |      |          | ผู้รับเหมาติดตั้งมิเตอร์ไม่สามารถลงผลการปฏิบัติงานในระบบwomได้ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |             |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |             |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | 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>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%     | .....% |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | .....%         | .....%     |        |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| 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%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...330.....    | ...284..... |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....       |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....%      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |             |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.บางระกำ.....โทร.....0-5537-1251.....สิงหาคม 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....%    | .....% |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | ...0.....      | ...0..... |        |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | ...0.....      | ...0..... |        |          |              |