

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการงาน                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |            |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 31,880         | 31,894     |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 31,880         | 31,894     |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | -              | -          |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | -              | -          |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 31,880         | 31,894     |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 31,880         | 31,894     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ...1.....      | ...0.....  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ...0.....      | ...0.....  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ...0.....      | ...0.....  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ...0.....      | ...0.....  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ...0.....      | ...0.....  |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                   |                                                                  |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.                                                             | พ.ย.                                                             | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<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...% | ...100...%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>...100...% |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.     | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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...พฤษภาคม... 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |             |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |             |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...5.....      | ...0.....   |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ...0.....      | ...0.....   |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 124            | 63          |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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...พฤษภาคม... 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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...พฤษภาคม... 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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...พฤษภาคม... 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |             |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |             |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100...%  |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...579.....    | ...986..... |      |          |              |
| 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...พฤศจิกายน... 2565

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | ...0.....      |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | ...0.....      |      |      |          |              |