

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 12,784         | 12,784 | 12,784 | 12,784   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 12,784         | 12,784 | 12,784 | 12,784   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 3,059          | 3,059  | 3,059  | 3,059    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 15,843         | 15,843 | 15,843 | 15,843   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 15,843         | 15,843 | 15,843 | 15,843   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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%           | 100% | 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% | 1              | 0    | 0    | 1        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -    | -        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -    | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| 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%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>ร้อยละ 100 | 01/01/00 | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 23             | 12   | 13   | 48       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 43             | 28   | 20   | 91       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 1              | 0    | 0    | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |      |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    |      |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    |      |          |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 251            | 32   | 142  | 425      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 359            | 21   | 194  | 574      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ทองผาภูมิ โทร 16108

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |