

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |      |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | 3    | 3     | 6       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -     |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | 3    | 3     | 6       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -     | -       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.1.2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ<br>ภายในระยะเวลา 4 ชม. | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 4 ชม. (ราย)                                     |          | 103            | 51   | 147   | 301     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 4 ชม. (ราย)                                      |          | 1              | 1    | -     | 2       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 3              | 3    | -     | 6       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 4              | 1    | 2     | 7       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 9              | 21   | 12    | 42      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | 3     | 3       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 3    | 3     | 7       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |       |         |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -     | -       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 2              | 1    | 2     | 5       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 3              | 2    | 15    | 20      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 1              | 1    | 3     | 5       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    | -     | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 1              | -    | -     | 1       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การใช้ไฟฟ้า)                           | 95%      |                |      |       |         |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | -              | -    | -     | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 5              | 6    | 5     | 16      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 5              | 4    | 4     | 13      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | .....%         |      |       |         |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | -     | 0       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -     | 0       |              |