

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |         |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |         |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 2              | 2    | 2    | 100%    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -    | -    |         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2              | 2    | 2    | 100%    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -    | -    | -       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.1.2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการภายในระยะเวลา 4 ชม. | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 4 ชม. (ราย)                                 |          | 81             | 99   | 83   | 95%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 4 ชม. (ราย)                                  |          | 4              | 8    | 1    | 5%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| <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 1 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |      |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 5              | 6    | 10   | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -    |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 15             | 25   | 42   | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -    |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | -    | -    |         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -    |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | 1    | 1    |         |              |
| 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)                                             |          | 1              | 2    | 2    |         |              |
| 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)                                              |          | -              | -    |      |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>            |          |                |      |      |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 18             | 5    | 8    | 100%    |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -    | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 1              | 2    | 2    | 100%    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -    | -    | 0       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -    | -    | 100%    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    | -    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | 1    | -    | 100%    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -    | -    |         |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      |                |      |      |         |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | -              | -    | -    |         |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | -              | -    | -    |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่าวลึก

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -    |         |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -    | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 21             | 12   | 4    |         |              |
| 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 |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | .....%         |      |      |         |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | -    | 0       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -    | 0       |              |