

## เขต กฟส.อ.ว.

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า 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.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 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%     | 91.67%         | 90.00%  | 92.11%  | 96.75 %  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 24             | 40      | 38      | 277      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 2              | 4       | 3       | 9        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 94.57 %        | 92.22 % | 89.53 % | 92.16 %  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 92             | 90      | 86      | 268      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 5              | 7       | 9       | 21       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -      | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |        |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                              |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 3              | 5      | 4      | 12       |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 4              | 5      | 8      | 17       |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0    | 1     | 1        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 1    | 0     | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0     | 4        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | -              | -    | -     | -        |                                                                                                                               |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.ว.

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 124            | 129   | 112   | 4,566    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | - %            | - %   | - %   | - %      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟส.อ.วว.

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | - %            | - %  | - %   | - %      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |