# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอวัดโบสถ์

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เมษายน | พฤษภาคม | มิถุนายน | ไตรมาส 2 | |
| 2.1 **สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน** | ไม่น้อยกว่า 90% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) | | 61 | 53 | 45 | 159 | |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง) | | - | - | - | - | |
| 2.2 **สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)** | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | | - | - | - | - | |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | | - | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง** | | | | | | |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | 7,480 | 7,483 | 7,499 | 7,499 | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | | 7,480 | 7,483 | 7,499 | 7,499 | |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | 5,887 | 5,897 | 5,902 | 5,902 | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | | 5,887 | 5,897 | 5,902 | 5,902 | |
| **2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95** | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | | 13,367 | 13,380 | 13,401 | 13,401 | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | 13,367 | 13,380 | 13,401 | 13,401 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.5 **ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100** | 100% | | | | | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | | - | - | - | - | |
| 2.6 **ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90** | ไม่น้อยกว่า 90% | | | | | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที | | - | - | - | - | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที | | - | - | - | - | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอวัดโบสถ์

## 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | เมษายน | พฤษภาคม | มิถุนายน | ไตรมาส 2 | |
| 3.1 **คุณภาพไฟฟ้า** | | | | | | |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | | | | | | |
| **การแจ้งดับไฟ** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | | - | - | - | - | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | | - | - | - | - | |
| **การปฏิบัติงาน** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | - | - | - | - | |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | - | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | | - | - | - | - | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | | - | - | - | - | |
| **3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว** | | | | | | |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) | | | | | | |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - **เขตเทศบาล** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| - **นอกเขตเทศบาล** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - **เขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| - **นอกเขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 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) | | - | - | - | - | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน** | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | | - | - | - | - | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | - | - | - | - | |
| **3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)** | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| - **เขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | 24 | 13 | 19 | 56 | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| - **นอกเขตเมือง** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | 35 | 32 | 40 | 107 | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | - | - | | - | |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | - | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด** | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | 0 | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | - | - | - | 0 | |