

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปากพะยูน โทร 16803

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                       |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li><li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)</li></ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                       |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li><li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li></ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                       |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                |      |       |          |                                                                                       |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100%  | 98%      |                                                                                       |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                       | 100%            | 100%           | 100  | 100%  | 98%      |                                                                                       |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li><li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 98%      |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li><li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li></ul>                   | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li><li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li></ul>                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -     | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                           | 100%     | 100%           | 50%  | 100%  | 50%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 0              | 1    | 0     | 1        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 0              | 1    | 0     | 1        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 27             | 28   | 28    | 83       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน ไทร 16803

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                               |
| 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%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 2              | 1     | 0     | 3        |                                                                                                                               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 5              | 0     | 0     | 5        |                                                                                                                               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 4              | 3     | 0     | 7        |                                                                                                                               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 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%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 1     | 0     | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              | 0     | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |       |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                               |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                                              |          |                |       |       |          |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน ไทร 16803

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                               |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 29             | 78   | 43    | 150      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 59             | 154  | 85    | 298      |              |
| 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        |              |
| 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        |              |