

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอละงู โทร 16604

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 0.00%          | 100.0%  | 100.00% | #DIV/0!  | ผกป.         |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 |                |         |         | 0        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 |                |         |         | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 |                |         |         |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 |                |         |         |          |              |

|                                                      |                 |         |         |         |         |      |
|------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|------|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |         |         |         |         |      |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 0%      | 0%      | #DIV/0! | 0%      |      |
| ทุกราย                                               |                 |         |         |         |         |      |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |         |         |         |         |      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 20,849  | 20,887  |         | 41,736  |      |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 0%      | 0%      | #DIV/0! | 0%      | ผบง. |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |         |         |         |         |      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 7,652   | 7,662   |         | 15,314  |      |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | #DIV/0! |      |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |         |         |         |         |      |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 |         |         |         |         |      |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |         |         |         |         |      |
|                                                      |                 | 28,501  | 28,549  |         | 0       |      |
|                                                      |                 | 28,501  | 28,549  |         | 0       |      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                  |         |         |         |         |                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | <p>0</p> <p>0</p> <p>ผบต.</p>                                                                                                                                                                                    |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90%  |         |         |         |         | <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง</p> <p>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                |                                    |                                       |                                       | ปัญหาอุปสรรค    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 | ก.ค.                          | ส.ค.                               | ก.ย.                                  | ไตรมาส 3                              |                 |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>0%</div> <div>100%</div> | <div>100%</div> <div>#DIV/0!</div> | <div>#DIV/0!</div> <div>#DIV/0!</div> | <div>#DIV/0!</div> <div>#DIV/0!</div> | <div>ผกป.</div> |

|                                                                                                                                                                                                                                                |      |         |         |         |         |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | 0<br>0<br>ผลป. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------|

|                                                                                                                                                            |      |       |     |         |         |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-----|---------|---------|--|
| 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% | 1.00% | 4%  | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      |       |     |         | 0       |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      |       |     |         | 0       |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100% | 55%   | 55% | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      |       |     |         | 0       |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      |       |     |         | 0       |  |

|                                                                     |      |         |         |         |         |                                              |
|---------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------------------------------------|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |
| - เขตเมือง                                                          | 100% |         |         |         |         | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% |         |         |         |         | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       | และ นอกเขตเมือง                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       | พบต.                                         |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |      |         |         |         |         |                                              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |      |         |         |         | 0       |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      |         |         |         | 0       |                                              |

|                                                                                                                               |      |         |         |         |         |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|------|
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |      |
| 0                                                                                                                             |      |         |         |         | 0       |      |
| 0                                                                                                                             |      |         |         |         | 0       |      |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |      |         |         |         |         |      |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100% | 0%      | 1%      | #DIV/0! | #DIV/0! | ผบต. |
| 0                                                                                                                             |      |         |         |         | 0       |      |
| 0                                                                                                                             |      |         |         |         | 0       |      |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    | ผบง. |
| 12                                                                                                                            |      |         |         |         | 28      |      |
| 0                                                                                                                             |      |         |         |         | 0       |      |



|                                                                                           |      |         |         |         |         |                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | พบต.                                                                                                                          |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า                  | 95%  | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |      |         |         |         | 0       |                                                                                                                               |

|                                                                                                                      |      |         |         |         |         |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |         |         |         |      |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |         |         |         |         |      |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | ผบง. |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |         |         |         | 0       |      |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |         |         |         | 0       |      |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |      |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |         |         |         | 0       |      |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |         |         |         | 0       |      |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |      |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      |         |         |         | 0       |      |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      |         |         |         | 0       |      |

|                                                |      |         |         |         |         |      |
|------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|------|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | ผบง. |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |      |         |         |         |         |      |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |      |         |         |         | 0       |      |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |      |         |         |         | 0       |      |