

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |            |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!        | 50.0%      | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | 0              | 2          |         | 2        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | 0              | 1          |         | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              |            |         | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |            |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%       | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 7,695          | 7,675      |         | 15,370   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 7,695          | 7,675      |         | 15,370   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%       |         | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 21,016         | 20,979     |         | 41,995   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 21,016         | 20,979     |         | 41,995   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00%    |         | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |            |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 28,711         | 28,654     |         | 57,365   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 28,711         | 28,654     |         | 57,365   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0!        | 0%         | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  | 0              | 1          | 0       | 0        | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                               |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                       |          |                |            |         |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |            |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0          |         | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0          |         | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0          |         | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0          |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| <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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><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%     | 100.00%        | 0%         | #DIV/0! | 100.00%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 6              | 5          |         | 11       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              | 5          |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%       | #DIV/0! | 100.0%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 68             | 75         |         | 143      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              | 0          |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|----------------------------------------------|
|                                                                     |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%       | 100%    | 100%     | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0          |         | 0        | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0          |         | 0        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%       | 100%    | 100%     | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0          |         | 0        | และ นอกเขตเมือง                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0          |         | 0        |                                              |
| 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              | 0          |         | 0        |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0          |         | 0        |                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | 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%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | #DIV/0!        | 0%         | #DIV/0! | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%       | #DIV/0! | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |            |         |          |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |            |         |          |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)                                | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| การขอใช้ไฟฟ้า                                                                             |          |                |            |         |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0          |         | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |            |         | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |            |         | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |            |         | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |            |         | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |            |         | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละงู โทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                  |          | 0              |            |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                  |          | 0              |            |         | 0        |              |