

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาละงู ไทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|
|                                                                                                               |                 | เมษายน         | พฤษภาคม | มิถุนายน | ไตรมาส 2 |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |         |          |          |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | 100.00%  | 100.00%  |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | 19             | 26      | 32       | 77       |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | 0              | 0       | 0        | 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       | 0        | 0        |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0       | 0        | 0        |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                               |                 |                |         |          |          |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |

|                                                                                                       |                  |         |         |         |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|
| ทุกราย                                                                                                |                  |         |         |         |         |
| - อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                  | 7,793   | 7,808   | 7,808   | 23,409  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                  | 7,793   | 7,808   | 7,808   | 23,409  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%             | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |
| - อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                  | 21,492  | 21,474  | 21,504  | 64,470  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                  | 21,490  | 21,474  | 21,504  | 64,468  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                              | ไม่น้อยกว่า 95%  | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                  |                  |         |         |         |         |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                  | 29,283  | 37,091  | 29,312  | 95,686  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                  | 29,283  | 37,091  | 29,312  | 95,686  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0! | 100%    | 100%    | 100%    |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                  | 0       | 3       | 1       | 4       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                  | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(call center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90   | ไม่น้อยกว่า 90%  |         |         |         |         |

| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                                                                                          |          | 0              | 0       | 0        | 0        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                                                                                             |          | 0              | 0       | 0        | 0        |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          |
|                                                                                                                                                                          |          | เมษายน         | พฤษภาคม | มิถุนายน | ไตรมาส 2 |
| จ. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. / Guaranteed Standards of                                                                           |          |                |         |          |          |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |         |          |          |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |          |          |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 3              | 3       | 1        | 7        |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0       | 0        | 0        |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 3              | 3       | 1        | 7        |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0       | 0        | 0        |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน                                                                                                                          | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0!  | #DIV/0!  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |         |      |      |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|------|---------|
| <p>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง</p> <p>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</p>                                                                                                                                        |      |         |      |      |         |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</p> <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</p> <p>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</p> <p>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</p> <p>30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> | 100% | 100.00% | 100% | 100% | 100.00% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      | 6       | 16   | 3    | 25      |

|                                                                     |      |         |         |         |         |
|---------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% | 100%    | 100%    | 100.00% | 100.0%  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      | 58      | 41      | 48      | 147     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         |
| - เขตเมือง                                                          | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 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       | 0       |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |      |         |         |         |         |
| 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%    | #DIV/0! | 100%    | 100%    |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |      | 1       | 0       | 5       | 6       |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | 0       | 44      | 0       | 0       |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | #DIV/0! | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |         |         |         |         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0       | 1       | 3       | 4       |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |         |         |         |         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)                                | 95%  | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

|                                                                                                                  |      |         |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|
| การขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                    |      |         |         |         |         |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                      |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |         |         |         |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                            |      |         |         |         |         |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 2       | 4       | 3       | 9       |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 2       | 4       | 14      | 20      |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                           | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      | 0       | 0       | 0       | 0       |