

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาละงู ไทร 16603

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|
|                                                                                                       |                 | กรกฎาคม        | สิงหาคม | กันยายน | ไตรมาส 3 |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |         |         |          |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | #DIV/0! | 100.00%  |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 45             | 63      | 0       | 108      |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |         |         |          |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |

|                                                                                                                                                                                     |                  |         |         |         |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|
| <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                       |                  | 7,798   | 7,808   | 0       | 15,606  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                                | 100%             | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                      |                  | 21,492  | 21,513  | 0       | 43,005  |
|                                                                                                                                                                                     |                  | 21,492  | 21,513  | 0       | 43,005  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95%  | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | 200.11% |
| <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>     |                  | 29,290  | 29,321  | 0       | 58,611  |
|                                                                                                                                                                                     |                  | 29,290  | 29,321  | 0       | 29,290  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100                                                                               | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0! | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                  | 0       | 2       | 0       | 2       |
|                                                                                                                                                                                     |                  | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(call center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90%  |         |         |         |         |

|                                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                                                                                   |          | 0              | 2       | 0       | 2        |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          |
|                                                                                                                                                               |          | กรกฎาคม        | สิงหาคม | กันยายน | ไตรมาส 3 |
| 5. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าแบบประกันกับผู้ไฟฟ้าเอง กฟภ. / Guaranteed Standards of Service to Customers<br>3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                  |          |                |         |         |          |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 5              | 3       | 0       | 8        |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0       | 0       | 0        |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%    | #DIV/0! | 100%     |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 5              | 3       | 0       | 8        |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0       | 0       | 0        |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน                                                                                                               | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |

|                                                                                                                                                            |      |         |      |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|---------|---------|
| เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                     |      |         |      |         |         |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |      | 0       | 0    | 0       | 0       |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                     |      | 0       | 0    | 0       | 0       |
| 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% | 100.00% | 100% | #DIV/0! | 100.00% |

|                                                                        |      |         |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 4       | 6       | 0       | 10      |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                  |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100.0%  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 42      | 31      | 0       | 73      |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>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       |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                               |      |         |         |         |         |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |      | 10      | 8       | 0       | 18      |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100% | 100%    | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 15      | 0       | 0       | 15      |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | 0       | 0       | 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! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |         |         |         |         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0       | 0       | 0       | 0       |

|                                                                                                                            |      |         |         |         |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p>              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)                                                                 | 95%  | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| การขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                              |      |         |         |         |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> </ul>                                             |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)       |      |         |         |         |         |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย                                                                                                      |      |         |         |         |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p>    | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- นอกเขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |
| 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>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                        | 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 |

| ปัญหาอุปสรรค |
|--------------|
|              |

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

[illegible][illegible]

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)

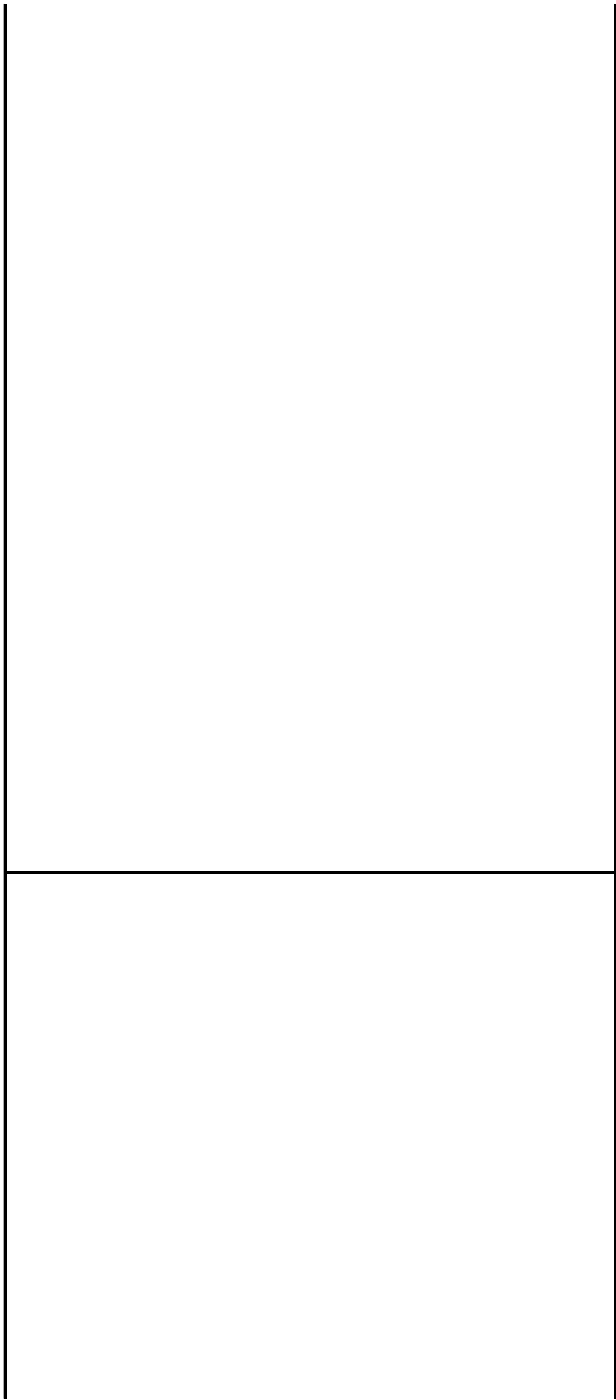
527/ 2561 ค.ว. 25 มี.ย. 61

527/ 2561 ค.ว. 25 มี.ย. 61

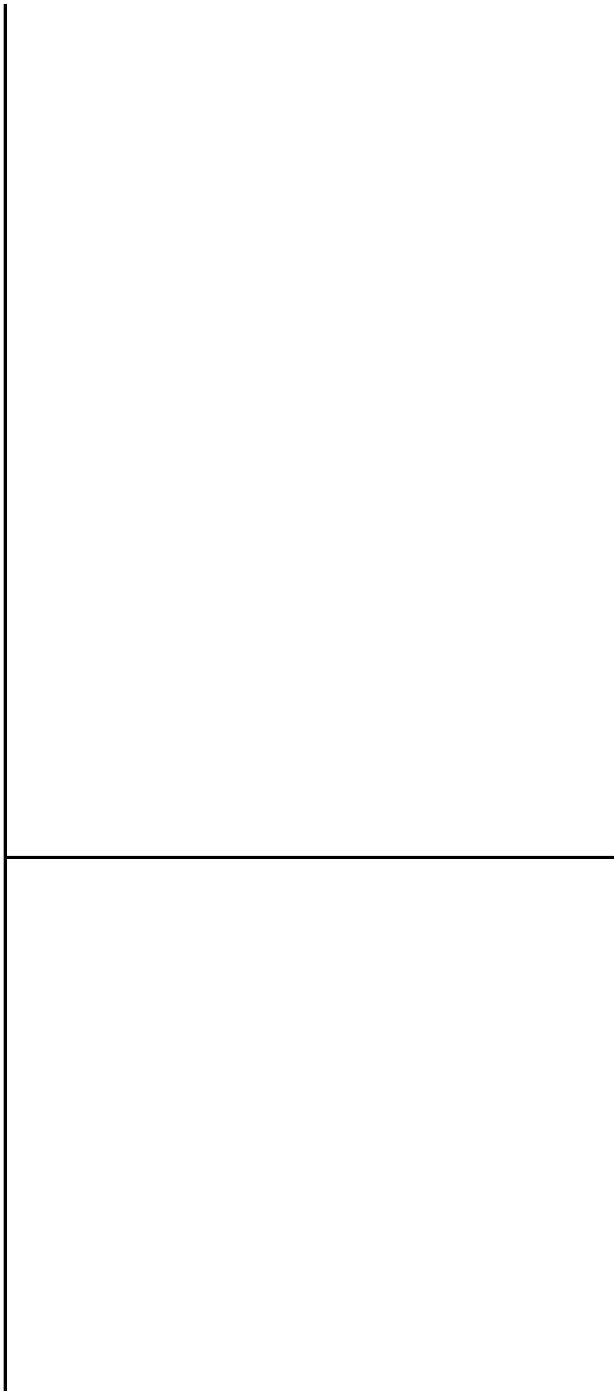
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม





ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561  
ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม  
มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน  
ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง  
มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  
และ นอกเขตเมือง



ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต  
ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)  
จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า





01/00/00