

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอควนกาหลง โทร 16903

| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |                   |                   | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|-------------------|-------------------|--------------|
|                                                                                                        |                 | กรกฎาคม        | สิงหาคม | กันยายน           | ไตรมาส 3          |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |         |                   |                   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.0%         | 100.0%  | 100.00%<br>0<br>0 | 100.00%<br>0<br>0 |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100.0%  | 100.0%<br>35<br>0 | 100.0%<br>35<br>0 |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                  |                 |                |         |                   |                   |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                                     |                 |                |         |                   |                   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) |                 |                |         | 0<br>0            | 0<br>0            |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 |                |         |                   |                   |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 |                |         | 0                 | 0                 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |         |                   |                   |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%              | 100%              |              |
| ทุกราย                                                                                                 |                 |                |         |                   |                   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 |                |         | 29,900            | 29,900            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               |                 |                |         | 29,900            | 29,900            |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            | 100%           | 100%    | 100%              | 100%              |              |
| อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                              |                 |                |         | 29,935            | 29,935            |              |
| จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                  |                 |                |         | 29,935            | 29,935            |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00%           | 100.00%           |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                   |                 |                |         |                   |                   |              |
| จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                        |                 |                |         | 29,935            | 29,935            |              |
| จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                   |                 |                |         | 29,935            | 29,935            |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  | กรกฎาคม        | สิงหาคม | กันยายน | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br><br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น                                                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ<br>Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ<br>กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  | กรกฎาคม        | สิงหาคม | กันยายน | ไตรมาส 3 |                                                                                                                                                                                                              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.<br>( Guaranteed Standards of Performance)<br><br>3.1 คุณภาพไฟฟ้า<br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%             | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%             | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%             |                | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                                                                                                              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                                                                                         | 100%             | 100.00%        | 100%    | 100%    | 100.00%  |                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%             | 100%           | 100%    | 100.00% | 100.0%   |                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                          |      |      |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561<br>ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงาน<br>ตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การ<br>ขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br><br>และ นอกเขตเมือง |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ<br>(ราย) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกัน การ<br>ใช้ไฟฟ้า                                                  | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                                                                                                                                             |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |      |      |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      |      |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                    |      |      |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแส                                                    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | ในกรณีที่ กฟภ.ไม่สามารถดำเนินการขยาย                                                                                                                                                                                                        |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                   |      |      |      | 0    | 0    | ในกรณีที่ กฟภ.ไม่สามารถดำเนินการขยาย                                                                                                                                                                                                        |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                    |      |      |      |      |      | เขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็<br>ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ<br>ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                           |      |      |      | 0    | 0    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                                                                                                                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |      |      |      | 0    | 0    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                          |      |      |      |      |      |                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                   |      |      |      |      |      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
|                                                                                                                   |      |      |      | 31   | 31   |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                             |      |      |      | 0    | 0    |  |
| - เขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |      |      |      | 0    | 0    |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |      |      |      | 0    | 0    |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                     | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |      |      |      | 31   | 31   |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             |      |      |      | 0    | 0    |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                                    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                 |      |      |      | 0    | 0    |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |      |      |      | 0    | 0    |  |



|