

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เดือนมีนาคม ปี ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |         |           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|---------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.   | ไตรมาส ๑  |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      | ๑๐๐...% | ๑๐๐...%   |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      | ๑๐๐...% | ๑๐๐...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      | ๙       | ๑๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      | ๐       | ....๓.... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      | ๑๐๐...% | ๑๐๐...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      | ๐       | ....๔.... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      | ๐       | ๐         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เดือนมีนาคม ปี ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |      | ๑๐๐...% | ๑๐๐...%  |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |      | ๑๒,๓๑๕  | #DIV/๐!  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 |                |      | ๑๒,๓๑๕  | #DIV/๐!  |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            |                |      | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |      | ๕๙,๖๕๘  | #DIV/๐!  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                |      | ๕๙,๖๕๘  | #DIV/๐!  |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |      |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 |                |      | ๗๓,๒๕๘  | #DIV/๐!  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |                |      | ๗๓,๒๕๘  | #DIV/๐!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. เดือนมีนาคม ปี ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|----------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.    | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            |                |      | ๑๐๐...%  | ๑๐๐...%  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 |                |      | ๓        | ๓        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        | ๐               |                |      | ๐        | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 |                |      | ๐๑/๐๐/๐๐ | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 |                |      | ๐๑/๐๐/๐๐ | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑    |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                |          |                |      |       |             |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |             |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                   | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          |                |      | ๔     | ๙           |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          |                |      | ๒     | ๑           |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                  | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%        |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          |                |      | ๘     | ๘           |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                   |          |                |      | ๐     | .....๐..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |                                                    |                                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.                                              | ไตรมาส ๑                                                     |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๐<br>๐ | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑<br>.....๐..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |      |       | ๑๙๓      |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |      |       | ๒        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |      |       | ๑๑๔      |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |      |       | ๔        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      | ๕     | ๕        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      | ๐     | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      | ๓     | ๒        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      | ๗     | ๕        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      | ๑     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |                    |                     | ปัญหาอุปสรรค                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------------------|---------------------|--------------------------------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.              | ไตรมาส ๑            |                                      |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%<br><br>๐<br>๐ | ๑๐๐%<br><br>๒<br>๐  | คู่มือมาตรฐานคุณภาพระบุ ๒๐ วัน ทำการ |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |                    |                     |                                      |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%<br><br>๐      | ๑๐๐%<br><br>๙๕<br>๐ |                                      |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%<br><br>๐      | ๑๐๐%<br><br>๖๗<br>๐ |                                      |
|                                                                                                                               |          |                |      |                    |                     |                                      |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%   |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                           | ๙๕%      |                |      | -<br>- | ๑<br>๐   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      | ๑,๘๑๒ | ๑,๕๓๖    |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      | ๘๕    | #DIV/๐!  |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     |                |      | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      | ๒     | ๒        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยหิน เขต ๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      |                |      | ๐     | ๐        |              |