

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๖

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐...%        |      |       | ๑๐๐...%  |              |
| <b>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๙๕...%         |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ๙๕             |      |       | ๙๕       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ....๐.....     |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ๙๕...%         |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ๓              |      |       | ๓        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | .....๐.....    |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๖

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน              |      |       |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|------|-------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย.                       | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒                    |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐...%                     |      |       | ๑๓,๘๙๗<br>๑๓,๘๙๗            |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐...%                     |      |       | ๑๐๐...%<br>๖๗,๖๕๐<br>๖๗,๖๕๐ |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                     | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐...%<br>๖๗,๖๕๐<br>๖๗,๖๕๐ |      |       | ๖๗,๖๕๐<br>๖๗,๖๕๐            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๖

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                           |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐...%        |      |       | ๑๐๐...%  |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| 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%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๔              |      |       | ๔        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | .....๐.....    |      |       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๕๔             |      |       | ๕๔       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐              |      |       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๗๕             |      |       | ๗๕       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐              |      |       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๓              |      |       | ๓        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              |      |       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๔              |      |       | ๔        |              |
| 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)                                           |          | ๓              |      |       | ๓        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              |      |       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br><br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br><br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     | คู่มือมาตรฐานคุณภาพพระบุ ๒๐ วั |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                  |          |                |      |       |          |                                |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |                                |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |                                |
|                                                                                                                                           |          |                |      |       |          |                                |
|                                                                                                                                           |          |                |      |       |          |                                |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | -        | ๑              |      |       | ๑        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                   | -        | ๒              |      |       | ๒        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเล็ก<br>การใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                        | ๙๕%      | ๙๕%            |      |       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                         |          | ๑๑๒๑           |      |       | ๑,๑๒๑    |              |
| <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                          |          | ๐              |      |       | ๐        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                         |          | ๑๑๒๑           |      |       | ๑,๑๒๑    |              |
| <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                          |          | ๐              |      |       | ๐        |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       | ๑๐๐%     |              |
| <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                         |          | ๓              |      |       | ๓        |              |
| <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              |      |       |          |              |