

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                      |                 |                |            |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 0              | 0          | 0       | 0        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     |                 | 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        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |            |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 36,035         |            |         | 36,035   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 36,035         |            |         | 36,035   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 9,528          |            |         | 9,528    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 9,528          |            |         | 9,528    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |            |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 45,563         |            |         | 45,563   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 45,563         |            |         | 45,563   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                          | ไม่น้อยกว่า 90%  | 1              | 0          | 0       | 0        | <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน</p> <p>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง</p> <p>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of<br>Performance)                                                              |          |                |            |         |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                             |          |                |            |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                                     |          | 0              |            |         | 0        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                     |          |                |            |         | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                |          | 0              |            |         | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                               | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                  |          | 0              |            |         | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |            |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |            |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |            |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100.00%        | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 29             |            |         | 29       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              |            |         | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 45             |            |         | 45       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              |            |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                 |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|----------------------------------------------|
|                                                                   |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |         |          |                                              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%       | 100%    | 100%     | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |         | 0        | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |            |         | 0        | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           | 100%       | 100%    | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |         | 0        | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |            |         | 0        | และ นอกเขตเมือง                              |
| 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        |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |         | 0        |                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน        |            |         |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|------------|---------|-----------------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | มกราคม                | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!<br><br>0<br>0 | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!<br><br>0<br>0 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                       |            |         |                       |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | #DIV/0!<br><br>0<br>0 | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!<br><br>0<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%<br>23<br>0       | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100%<br>23<br>0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0!    | #DIV/0! | #DIV/0!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |            |         | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 12             |            |         | 12       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |            |         | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | #DIV/0!    | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 8              |            |         | 8        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 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        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล โทร 15035

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | มกราคม         | กุมภาพันธ์ | มีนาคม  | ไตรมาส 1 |              |
| 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        |              |