

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |        |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100.0% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | 5              |        |         | 5        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | 0              |        |         | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100.00% | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              |        |         | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              |        |         | 0        |              |
|                                                                                                               |                 |                |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 19,994         |         |         | 19,994   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 19,994         |         |         | 19,994   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           |         |         | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 13,526         |         |         | 13,526   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 13,526         |         |         | 13,526   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 33,520         |         |         | 33,520   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 33,520         |         |         | 33,520   |              |
|                                                                  |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                                    | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                |                  | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                      |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                 |                  | 0              |      |         | 0        |                                                                                                                                                                                                      |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                     |                  |                |      |         |          |                                                                                                                                                                                                      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                       |                  | 0              |      |         | 0        |                                                                                                                                                                                                      |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                  |                  |                |      |         |          |                                                                                                                                                                                                      |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90  | ไม่น้อยกว่า 90%  | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                                                                                                      |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                 |                  | 0              |      |         | 0        |                                                                                                                                                                                                      |
| ภายใน 10 นาที                                                                                  |                  |                |      |         |          |                                                                                                                                                                                                      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                       |                  | 0              |      |         | 0        |                                                                                                                                                                                                      |
| เกินกว่า 10 นาที                                                                               |                  |                |      |         |          |                                                                                                                                                                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้<br>ไฟฟ้าของ 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>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          |                |      |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                 |          | 9              |      |         | 9        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              |      |         | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 9              |      |         | 9        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                                                                                     |          | 0              |      |         | 0        |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                        |          |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | #DIV/0! | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 5              |      |         | 5        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              |      |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                           |          |                |      |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |         |         | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 52             |         |         | 52       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |         |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561<br>ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br>และ นอกเขตเมือง |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.00%  |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.00%  |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                                                                                                                                 |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                     |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              |         |         | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                 |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              |         |         | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |         |         | 0        |              |
|                                                                          |          |                |         |         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |         |         |          |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า                  | 95%      | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |         |         | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 5              |         |         | 5        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |         |         | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 9              |         |         | 9        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |         |         | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |         |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ โทร 074-207558

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              |         |         | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              |         |         | 0        |              |
|                                                                                     |          |                |         |         |          |              |