

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๕              | ๔    |      |          |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๔              | ๔    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๔๕,๒๔๔         | ๔๕,๔๐๘ |      |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            |                |        |      |          |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๔๕,๒๓๕         | ๔๕,๔๐๐ |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๔              | ๔    |      |          |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๔              | ๔    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน            |                           |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 | ก.ค.                      | ส.ค.                      | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>๑</div> <div>๑</div> | <div>๑</div> <div>๑</div> |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| 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%     | ๕              | ๔    |      |          |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๑๐            | ๑๔๗  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๕๕             | ๕๑   |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑              | ๘    |      |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๘๖             | ๑๘   |      |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๕๐             | ๔๙   |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                 | ๙๕%      |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |                  | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |                  |                |      |      |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%<br><br>๑๕๓๗ | ๑๕๓๗           | ๗๕๘  |      |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                   | ๑๐๐%<br><br>๔๖๑  | ๔๖๑            | ๓๒๕  |      |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                           | ๑๐๐%<br><br>๑    | ๑              | -    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      |                |      |      |          |              |