

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        |      |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|----------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                               |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100% | 100% | 100% | 100%     | ผลปบ.                                         |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 101  | 108  | 158  | 367      | ภัยธรรมชาติ 2 เม.ย.63 เสาแรงสูงหักชำรุด 2 จุด |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0    | 0    | 0    | 0        |                                               |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100% | 100% | 100% | 100%     |                                               |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0    | 0    | 0    | 0        |                                               |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0    | 0    | 0    | 0        |                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        |        |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.   | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |        |        |        |          | ฉบับ.        |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 66,297 | 66,509 | 66,641 | 199,447  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 66,297 | 66,509 | 66,641 | 199,447  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |        |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 |        |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% |        |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |        |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 66,297 | 66,509 | 66,641 | 199,447  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 66,297 | 66,509 | 66,641 | 199,447  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        |      |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100% | 100% | 100% | 100%     | พบค.         |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 0    | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอขานูวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |      |      |      |         | ผบค.         |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |      |      |      |         |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 2    | 4    | 1    | 7       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     |      |      |      |         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2    | 4    | 1    | 7       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอขานวอร์ลักษณ์บุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผลปบ.        |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0    | 79   | 79   | 158     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอขานูวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 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% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 29   | 26   | 42   | 97      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 4    | 1    | 0    | 5       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 131  | 201  | 108  | 440     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 4    | 2    | 0    | 6       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |      |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0    | 0    | 1    | 1       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 64   | 0    | 0    | 64      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |      |      |      |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0    | 3    | 1    | 4       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |      |      |      |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบค.         |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | ผบป.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | พบค.         |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 1    | 0    | 1    | 2       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    | พบค.         |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0    | 0    | 1    | 1       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |      |      |      |         | พบป.         |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 15   | 37   | 25   | 79      |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |      |      |      |         | พบป.         |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |      |      |      |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100% | 100% | 100% | 100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอขามเฒ่าวรลักษบุรี เขต กฟน.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย |      |      |      |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      |      |      |      |         | พบป.         |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0    | 0    | 0    | 0       |              |