

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า<br>ขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-         | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ<br>95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 90% | -<br>-         | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                    | ผลการดำเนินงาน                                             |                                                              |                                                              |                                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                             | ม.ค.                                                       | ก.พ.                                                         | มี.ค.                                                        | ไตรมาส 1                                                     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>122,177<br>122,177 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br>-<br><br>-<br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br>-<br><br>-<br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br>-<br><br>-<br>- |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%                                             | <br><br><br><br>122,177<br>122,177                         | <br><br><br><br>-<br>-                                       | <br><br><br><br>-<br>-                                       | <br><br><br><br>-<br>-                                       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                      | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li><li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li></ul> <b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li><li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li></ul> 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"><li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li><li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li></ul> | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                                                                         | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                          |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  | ม.ค.                                                                                                                                                                                    | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | 46<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>172<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | -    | -     | -        | -            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 6              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 45 วันทำการ (ราย)                                               |          | 2              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                               | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า<br>และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                   | 95%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                      |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี โทร 038-054701

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                          |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |