

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 2              | 4    | 5     | 11       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2              | 4    | 5     | 11       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 3              | 2    | 7     | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 3              | 16   | 3     | 22       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 106            | 91   | 139   | 337      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 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%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 6    | 4     | 10       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 0    | 1     | 2        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 14             | 6    | 17    | 37       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 59             | 38   | 28    | 125      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 1              | 1    | 0     | 2        |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                                            |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |                                                                                                                                                                                            |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |                                                                                                                                                                                            |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           |      |       | 100%     | <b>หมายเหตุ</b><br>1.มิเตอร์งดจ่าย กฟอ.ปากพนัง นอกและในเขตเทศบาล<br>จำนวน - ราย<br>2.มิเตอร์งดจ่าย กฟย.เชียรใหญ่ นอกและในเขตเทศบาล<br>จำนวน - ราย<br>2.มิเตอร์งดจ่าย กฟส.หัวไทร ดังในตาราง |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 12             | 9    | 8     | 29       |                                                                                                                                                                                            |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                                                                                            |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 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%     |                                                                                                                                                                                            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                                                                                            |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                                                                                            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |