

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                          |          | 2              | 0    | 0    | 2        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                    |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                             |          | 2              | 0    | 0    | 2        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                                |                                                             |                                                             |                                                               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         | ต.ค.                                                          | พ.ย.                                                        | ธ.ค.                                                        | ไตรมาส 4                                                      |              |
| <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>24</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>91</p> <p>0</p> | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>100%</p> <p>24</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>91</p> <p>0</p> |              |

|                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะนึ่ง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 4              | 0    | 0    | 4        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                 |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองของไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                       |          | 9              | 0    | 0    | 9        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                        |          | 32             | 0    | 0    | 32       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                   |          |                |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 95%      | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                               |          |                |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> </ul>                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                   |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

|                                                                                                                |      |      |      |      |      |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|----------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |      |      |      |      |          |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          |      |      |      |      |      |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul>                                                   | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | หมายเหตุ |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพนัง เขต ต.2

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

| งานโครงการ             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                 |
|------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------|
|                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0              | 0    | 0    | 0        | 1.มิเตอร์จ่ายกฟอ.ปากพนัง นอกและในเขตเทศบาล   |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)  |          | 0              | 0    | 0    | 0        | จำนวน- ราย                                   |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>   |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     | 2.มิเตอร์จ่ายกฟย.เชียรใหญ่ นอกและในเขตเทศบาล |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) |          | 0              | 0    | 0    | 0        | จำนวน- ราย                                   |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 0              | 0    | 0    | 0        | 2.มิเตอร์จ่ายกฟส.หัวไทร ดังในตาราง           |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่  |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                              |

|                                                |     |      |      |      |      |  |
|------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|--|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ตามทื่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |     |      |      |      |      |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |     | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |     | 0    | 0    | 0    | 0    |  |