

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....100...% |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | .....-.....          | .....-.....  | 1            | .....-.....  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | 1            | .....-.....  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | 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...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                      |              |              |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                      |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 8                    | .....-.....  | 3            | 78%          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 1                    | .....-.....  | 1            | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 28                   | 27           | 29           | 96%          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....-.....          | .....-.....  | 8            | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                      |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....100...%         | .....%       | .....%       | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                      |              |              |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| 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...% |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....        | .....-.....  |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                   |          |                      |              |              |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)        | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....        |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1     |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      |                      |              |              |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |              |              | 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...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 6                    | 5            | 4            | .....-.....  |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....-.....          | .....-.....  | .....        | .....-.....  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....100...%         | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 46                   | 77           | 85           | .....-.....  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...สาขาอำเภอฉวาง.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน(2566) |              |             |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.                 | ก.พ.         | มี.ค.       | ไตรมาส 1     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....100...%         | .....100...% | .....%      | .....100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....-.....          | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |