

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ...%           | ..%.. | .....% | .....%   |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -     | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 | 17831          |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% |                |      |       |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 15841          |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 15841          |      |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            |                |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 1990           |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 1990           |      |       |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |          |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 17831          |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 17831          |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | ...100%        | ...100%     | ...100...%  | ...100%  |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%        | ..100%..... | ..100%..... | ...100%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                      |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                 | เม.ษ.                                               | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ษ.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 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%     | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำปี 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | เม.ษ.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 0              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | -              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 37             |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำปี 2564

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ษ.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)                                             |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ษ.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |      |       |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | -              |      |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ษ.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     |                |      |       |          |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)      | 95%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ษ.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |            |            |            |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                           | 100%     | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภออัมพวา...เขต..ต.1 ประจำเดือน 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                       |          | เม.ษ.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><br><b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |