

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน พฤษภาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                  | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙ ๘% |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                  |                | ○       |       |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                  |                | ○       |       |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕%  |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                  |                | ๒       |       |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                  |                | ○       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน พฤษภาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |         |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                | ๑๑๖๔๔   |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 |                | ๑๑๖๔๔   |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            |                | ๑๐๐%    |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                | ๕๗๑๔๓   |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                | ๕๗๑๔๓   |       |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |         |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 |                | ๖๙๙๙๖   |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |                | ๖๙๙๙๖   |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน พฤษภาคม

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 |                | ๕       |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 |                | ๐       |       |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐    | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |         |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที                                                   |                 |                | ๐       |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที                                                      |                 |                | ๐       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |             |       |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |             |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐%        |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                        |          |                | .....๕..... |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          |                | .....๐..... |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐%        |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          |                | .....๕..... |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          |                | .....๐..... |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                                          |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------------------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.                                     | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     |                | .....%<br><br>.....๒.....<br>.....๐..... |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน |                                              |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         | เม.ย.          | พ.ค.                                         | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> |                | <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน |                                               |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                      | เม.ย.          | พ.ค.                                          | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |                | ๑๐๐...%<br><br>๑๑๘<br>๐<br>๑๐๐%<br><br>๐<br>๐ |       |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                                 |                | ๑๐๐...%<br><br>๒<br>๐                         |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐%    |       |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐%    |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          |                | ๐       |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          |                | ๐       |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                | ๒       |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |         |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                | ๐       |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |         |       |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      |                |         |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          |                | ๐       |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          |                | ๐       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | ๑๒๑๔    |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | ๐       |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | ๔๖      |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | ๐       |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     |                | ๑๐๐...% |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                | ๒       |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | ๐       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน เขต ๑ ประจำเดือน พฤษภาคม

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                          |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.                     | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      |                | .....%<br><br>○<br><br>○ |       |          |              |