

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา โทร 038 222048 038 221007

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.      | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...64%         | ...96%    | .....% | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | ...18....      | ...59.... | .....  | .....    |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | ...10....      | ...2....  | .....  | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%      | 100%   | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0         | 1      | 1        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0         | 0      | 0        |              |

|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|--|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |         |         |         |         |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
| ทุกราย                                               |                 |         |         |         |         |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 114,509 | 114,909 | 114,998 | 114,805 |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 114,509 | 114,909 | 114,998 | 114,805 |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 44,915  | 45,090  | 45,105  | 45,036  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 44,915  | 45,090  | 45,105  | 45,036  |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |         |         |         |         |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 158,440 | 158,749 | 158,830 | 158,673 |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 158,440 | 158,749 | 158,830 | 158,674 |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |      |      |      |      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|------|------|------|--|
| <p><b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b></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% |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 1    | 0    | 1    | 2    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| <p><b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b></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% |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา โทร 038 222048 038 221007

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                    |          | 28             | 22   | 30    | 80       |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

|                                                                                                                                                           |      |      |      |      |      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |      | 70   | 61   | 52   | 183  |  |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      |      |      |      |       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------|--|
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br/>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br/>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br/>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br/>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> |      |      |      |      |       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      | 307  | 372  | 373  | 1,052 |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      | 0    | 0    | 0    | 0     |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100% | 100% | 100% | 100% | 100%  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      | 139  | 186  | 170  | 495   |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |      | 0    | 0    | 0    | 0     |  |

|                                                                        |      |      |      |      |      |  |
|------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส |      |      |      |      |      |  |
| - เขตเมือง                                                             | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 3    | 4    | 2    | 9    |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                  |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 0    | 1    | 2    | 3    |  |
| 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% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                |      | 5    | 7    | 4    | 16   |  |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

|                                                                                                                               |      |      |      |      |      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 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% | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 0    | 0    | 3    | 3    |  |
|                                                                                                                               |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                              |      |      |      |      |      |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 233  | 328  | 298  | 859  |  |
|                                                                                                                               |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 22   | 19   | 20   | 61   |  |
|                                                                                                                               |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

|                                                                                               |      |      |      |      |      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

|                                                                                                                      |      |        |       |        |        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|-------|--------|--------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |        |       |        |        |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |        |       |        |        |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100%   | 100%  | 100%   | 100%   |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 110.00 | 98.00 | 120.00 | 109.33 |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0      | 0     | 0      | 0      |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100%   | 100%  | 100%   | 100%   |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 120    | 70    | 89     | 93     |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0      | 0     | 0      | 0      |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | 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% |  |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |     |      |      |      |      |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |     | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |     | 0    | 0    | 0    | 0    |  |

















Vertical line 1

Vertical line 2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1

2

1

2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1

2

1

2

1

2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1

2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_