



## บันทึก

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทญ. ถึง กบล.ต.๒  
เลขที่ ทญ. ( บต. ) ๑๕๗/๒๕๖๐ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐  
เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๐  
อ้างอิง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) รายละเอียดผลคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบ  
รายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายจิรพงศ์ ทิพาพงศ์)

ผู้อำนวยการส่วนงานระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๐ ๒ ก.พ. ๒๕๖๐

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ทญ.บต. ๑๕๐/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรพงศ์ ทิพาพงศ์)

ผู้อำนวยการส่วนงานระบบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๐ ๒ ก.พ. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

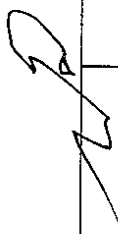
1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>พ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 ปี |             | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|-------------|---------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                             |                           | ที่สถานีฯ<br>(เควี)               | ที่หม้อแปลง | Tap     | ที่คำนวณได้              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ทุ่งใหญ่   | 5    | หม้อแปลงลดแรงดันแปลง 1 ม.ร.ถ.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 31-005654 ระบบ 3 เฟส 50 เควี ห่างจากหม้อแปลง 34 กม.       | 26 ต.ค 2560<br>17.00 น.   | 33.6                              | 391         | 3       |                          | —                                 |               |
| 2        |            | 8    | บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 เควี ห่างจากหม้อแปลง 40 กม.                  | 26 ต.ค 2560<br>17.30 น.   | 34                                | 393         | 3       |                          | —                                 |               |
| 3        |            | 10   | ท่าวัด-อ.ทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.นครศรีธรรมราช<br>อ.นครศรีฯ PEA 45-013872 ระบบ 3 เฟส 50 เควี ห่างจากหม้อแปลง 17 กม. | 27 ต.ค 2560<br>17.00 น.   | 33.6                              | 404         | 3       |                          | —                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                                                                                                                          | วัน เดือน ปี เวลา       | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                                            |                         |                                            | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทญ.      | ( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )<br>หมู่บ้านมหาดไทยแปลง 1 ม.5 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 31-005654 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐.๕๖๗ | 26 ม.ค 2560<br>17.00 น. | 391                                        |                |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐.๕๖๗                                                                              | 26 ม.ค 2560<br>17.30 น. | 393                                        |                |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | หน้า อบต.ทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 45-013872 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐.๕๖๗                                                  | 27 ม.ค 2560<br>17.00 น. | 404                                        |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                               |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทญ.      | หมู่บ้านมหาดไทยแปลง 1 ม.5 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 31-005654 ระบบ 3 เฟส 50 กิโลโวลต์ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                    | 26 ม.ค 2560<br>17.00 น.               | 224                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 กิโลโวลต์ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                             | 26 ม.ค 2560<br>17.30 น.               | 220                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | หน้า อบต.ทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 45-013872 ระบบ 3 เฟส 50 กิโลโวลต์ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 27 ม.ค 2560<br>17.00 น.               | 232                                               |                             |               |

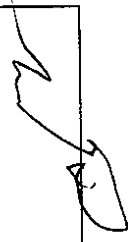


## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค            | ก.พ    | มี.ค   | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | 5              |        |        | 100..... |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                        |                 | ม.ค            | ก.พ    | มี.ค   | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                        | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย |                 | 20,816         |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 |                |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)              |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย   | 100%            | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | 2,752          |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                |                 |                |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน               | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                   |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)      |                 | 23,568         |        |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                 |                 | 23,568         |        |        |          |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค            | ก.พ    | มี.ค   | ไตรมาส 1    |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%      |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 1.....         | .....  | .....  | ...100..... |              |

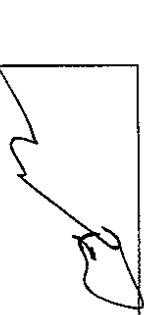


# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค            | พ.ย    | ธ.ค    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul> | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 3.....         | .....  | .....  | 100..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค            | พ.ย    | ธ.ค    | ไตรมาส 1 |                                                                                     |
|                                                                                                                                                 |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |        |        |          |                                                                                     |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 14.....        | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 31.....        | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|-----|-----|----------|--------------|
|             |          | ต.ค            | พ.ย | ธ.ค | ไตรมาส 1 |              |
|             |          |                |     |     |          |              |

|                                                                     |      |        |        |        |          |  |
|---------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|----------|--|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100% | .....% | .....% | .....% | .....%   |  |
| - เขตเมือง                                                          |      |        |        |        |          |  |
| 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% | 100%   | .....% | .....% | .....%   |  |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |      |        |        |        | 100..... |  |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      |        |        |        |          |  |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค            | พ.ย    | ธ.ค    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ที่ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

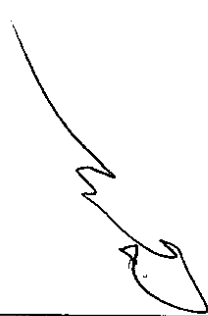
## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                        |          | ด.ค            | พ.ย   | ธ.ค   | ไตรมาส 1 |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ          |          |                |       |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                               |      |        |        |        |        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--|
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้า                                                             |      |        |        |        |        |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |      |        |        |        |        |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้ไฟฟ้า                                                             |      |        |        |        |        |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |      |        |        |        |        |  |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก                                           | 95%  |        |        |        |        |  |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                |      |        |        |        |        |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |      |        |        |        |        |  |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                             |          | ต.ค            | พ.ย   | ธ.ค   | ไตรมาส 1 |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                                                    |                          |      |             |        |        |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|-------------|--------|--------|--------|
| 3.4 ระยะเวลาดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันผู้แจ้งไฟฟ้าชำรุดและเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) | 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก |      |             |        |        |        |
|                                                                                                                    | - เขตเมือง               | 100% | .....%      | .....% | .....% | .....% |
|                                                                                                                    | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)   |      | .....       | .....  | .....  | .....  |
|                                                                                                                    | เกิน 1 วันทำการ (ราย)    |      | .....       | .....  | .....  | .....  |
|                                                                                                                    | - นอกเขตเมือง            | 100% | .....%      | .....% | .....% | .....% |
|                                                                                                                    | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)   |      | .....1..... | .....  | .....  | 100%   |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |                          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------|
|                                                                                                  |          | ต.ค                       | พ.ย                       | ธ.ค                       | ไตรมาส 1                 |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%<br>.....%<br>..... | .....%<br>.....%<br>..... | .....%<br>.....%<br>..... | .....<br>.....%<br>..... |              |

|                                                                                                                                               |     |                           |                           |                           |                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยต่อหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85% | .....%<br>.....%<br>..... | .....%<br>.....%<br>..... | .....%<br>.....%<br>..... | .....%<br>.....%<br>..... |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|

