



## บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทญ.

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ทญ. (บต.) ๗๐๗/๒๕๖๐

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐

อ้างอิง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) รายละเอียดผลคุณภาพบริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบรายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)  
ผจก.กฟส.ทญ.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ทญ.(บต.) ๗๐๗/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)  
ผจก.กฟส.ทญ. ๒ พ.ค. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                                                       | วัน เดือน ปี เวลา พ      | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 ปี |                | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน   | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|----------------|---------|-------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                                                                        |                          | ที่สถานีฯ (เควี)                  | ที่ต้นหม้อแปลง |         | ที่คำนวณได้ | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ทุ่งใหญ่    | 5    | หม้อบ้าน ตวป.ต้นไทร ม. 6 ต.ท่าทอง อ. ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 37-020046 ระบบ 3 เฟส 160 เควีอ ห่างจากสถานี 20 กม.                | 27 เม.ย 2560<br>17.00 น. | 33.6                              | 391            | 3       |             | ✓                                 |               |
| 2        |             | 8    | บ้านเสียดิน ม.7 ต.ทุ่งสัง อ. ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 38-021274 ระบบ 3 เฟส 100 เควีอ ห่างจากสถานี 33 กม.                              | 27 เม.ย 2560<br>17.30 น. | 34                                | 395            | 3       |             | ✓                                 |               |
| 3        |             | 10   | หน้าอบต. ทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2 ต. ทุ่งใหญ่ อ. ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 45-013872 ระบบ 3 เฟส 50 เควีอ ห่างจากสถานี 18 กม. | 28 เม.ย 2560<br>17.00 น. | 33.6                              | 405            | 3       |             | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทยญ.     | หมู่บ้าน สวนไพร ม.6 ต.ท่ายาง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 37-020046 ระบบ 3 เฟส 160 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.                   | 27 เม.ย 2560<br>17.00 น.              | 391                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทยญ.     | บ้านไสเดียน ม.7 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 38-021274 ระบบ 3 เฟส 100 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                             | 27 เม.ย 2560<br>17.30 น.              | 395                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทยญ.     | หน้า อบต.ทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 45-013872 ระบบ 3 เฟส 50 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 28 เม.ย 2560<br>17.00 น.              | 405                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.       | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | .....%      | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             |                 | 7              |        | ...100..... |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                              | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....%      | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | .....  | .....       | .....    |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 20,839         |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 20,839         |        |        |          |              |
|                                                                  | 100%            | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 2,752          | 2,753  | 2,749  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 |                |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 23,587         |        |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 23,587         |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br><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><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             | เม.ย           | พ.ค.        | มิ.ย        | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%        | 100%           | 100%        | .....%      | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%        | .....1.....    | .....0..... | .....0..... | 100      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%        | .....100%      | 100%        | .....%      | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | .....1..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | 100      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | .....       | .....          | .....       | .....       | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินงาน |        |               |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|--------|---------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |             | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย          | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%        | 100%           | .....% | .....%        | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      | .....7..... | .....          | .....  | .....100..... |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       | .....       | .....          | .....  | .....         |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารอในหม้อขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                            |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ...3...        | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ...27...       | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|             |          | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย | ไตรมาส 1 |              |
|             |          |                |      |      |          |              |

|                                                                     |                                              |       |        |        |        |        |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 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)              | 100%  | 100%   | .....% | .....% | .....% |
|                                                                     | 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ | ..... | .....  | .....  | .....  | .....  |
|                                                                     | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                      | ..... | .....  | .....  | .....  | .....  |
|                                                                     | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                       | ..... | .....  | .....  | .....  | .....  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br><br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                             | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ<br>ร่องเรียน<br><br>3.3.1 การโอนที่ผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                                                                                                                  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                        |          | เม.ย           | พ.ค.  | มิ.ย  | ไตรมาส 1 |              |
| แรงดันไฟฟ้า และการไฟฟ้ากระพริบ         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                               |      |              |        |        |        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------|--------|--------|--|
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | .....%       | .....% | .....% | .....% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |      | .....        | .....  | .....  | .....  |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |      | .....        | .....  | .....  | .....  |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |      | .....        | .....  | .....  | .....  |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |      | .....        | .....  | .....  | .....  |  |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การซื้อไฟฟ้า)                       | 95%  | .....        | .....  | .....  | .....  |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |      | .....13..... | .....  | .....  | .....  |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

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

|                                                                                                                    |      |        |        |        |        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบ่งชี้) |      |        |        |        |        |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                              |      |        |        |        |        |  |
| - เขตเมือง                                                                                                         | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |      | .....  | .....  | .....  | .....  |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |      | .....% | .....% | .....% | .....% |  |
| นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             |      | .....  | .....  | .....  | 100%   |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                        |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย   | ไตรมาส 1 |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

|                                                |     |        |        |        |        |  |
|------------------------------------------------|-----|--------|--------|--------|--------|--|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85% | .....% | .....% | .....% | .....% |  |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |     |        |        |        |        |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |     | .....  | .....  | .....  | .....  |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |     | .....  | .....  | .....  | .....  |  |