



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทญ. ถึง กบส.ต.๒  
เลขที่ ต.๒ ทญ. ( บต.) ๑๗๙๖/๒๕๖๐ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๐  
อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) รายละเอียดผลคุณภาพบริการประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบรายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบส.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

  
นาย ก. วัฒนศิริ  
ผู้อำนวยการส่วนงาน

๐ ๒ ต.ค. ๒๕๖๐

ผ่านเครื่องรับ/ส่ง

ที่ ต.๒ ทญ.บต.-๑๗๙๖/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



นาย ก. วัฒนศิริ  
ผู้อำนวยการส่วนงาน

๐ ๒ ต.ค. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>พ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                                       |                           | ที่สถานีฯ<br>(เควี)            | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ทุ่งใหญ่   | 5    | บ้านควนผามี ม.1 ต.กรงห้น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 28 เมตร.                    | 27 ก.ย 2560<br>17.00 น.   | 33.6                           | 391                                 | 3                          |                                              | /                                 |               |
| 2        |            | 8    | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 47 เมตร.                          | 27 ก.ย 2560<br>17.30 น.   | 34                             | 393                                 | 3                          |                                              | /                                 |               |
| 3        |            | 10   | บ้านทุ่งคอก หมู่ที่ 1 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 26-012164 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 21 เมตร. | 28 ก.ย 2560<br>17.00 น.   | 33.6                           | 395                                 | 3                          |                                              | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทญ.      | บ้านควนฝามี ม.1 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.                  | 27 ก.ย 2560<br>17.00 น.               | 391                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.                         | 27 ก.ย 2560<br>17.30 น.               | 393                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | บ้านทุ่งคอก หมู่ที่ 1 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 26-012164 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 28 ก.ย 2560<br>17.00 น.               | 395                                               |                             |               |

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.      | บ้านควนฟามี่ ม.1 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.                 | 27 ก.ย 2560<br>17.00 น.               | 224                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.                         | 27 ก.ย 2560<br>17.30 น.               | 227                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | บ้านทุ่งคอก หมู่ที่ 1 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>จ.นครศรีฯ PEA 26-012164 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 28 ก.ย 2560<br>17.00 น.               | 223                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค            | ส.ค    | ก.ย    | ไตรมาส 1    |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%      |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 |                | 7      | 7      | ...100..... |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%      |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | .....          | .....  | .....  | ...100..... |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
|                                                                                                       |                 |                |        |        |             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค            | ส.ค    | ก.ย    | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 20,883         | 20,901 | 20,907 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 20,883         | 20,901 | 20,907 | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 2,743          | 2,739  | 2,750  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 2,743          | 2,739  | 2,750  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 23,626         | 23,640 |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 23,626         | 23,640 |        | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค            | ส.ค    | ก.ย    | ไตรมาส 1    |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%      |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....  | .....  | ...100..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค            | ส.ค         | ก.ย         | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                       |          |                |             |             |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | .....2.....    | .....-..... |             |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100%        | .....%      | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....2.....    | .....0..... | .....1..... | 100      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....       | .....       | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%        | .....%      | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | .....2.....    | .....0..... | .....       | 100      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | .....          | .....       | .....       | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค            | ส.ค      | ก.ย        | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%     | .....%     | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | ...22....      | ...1.... | .....2.... | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | .....          | .....    | .....      | .....    |              |
|                                                                                                                                                           |          |                |          |            |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค            | ส.ค         | ก.ย        | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |            |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |             |            |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |             |            |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | .....%      | .....%     | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...4....       | .....5....  | .....2.... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....       | .....      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | .....%      | .....%     | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...45....      | .....45.... | ...29....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....       | .....      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |     |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|-----|-----|----------|--------------|
|             |          | ก.ค            | ส.ค | ก.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)                                     |      |        |             |        |          |  |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100% | 100%   | .....%      | .....% | .....%   |  |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |      | .....  | .....1..... | .....  | 100..... |  |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      | .....  | .....       | .....  | .....    |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค            | ส.ค    | ก.ย    | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค            | ส.ค   | ก.ย   | ไตรมาส 1 |              |
| <p>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                 |      |            |            |            |        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|------------|------------|--------|--|
| <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน</p> <p>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | 100% | .....%     | .....%     | .....%     | .....% |  |
| <p>3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก</p> <p>การใช้ไฟฟ้า)</p> <p>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</p>                                                                                                                              | 95%  | ...16..... | ...19..... | ...17..... | .....  |  |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                             |          | ก.ค            | ส.ค   | ก.ย   | ไตรมาส 1 |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                                                      |      |             |             |           |        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|-------------|-----------|--------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |             |             |           |        |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |             |             |           |        |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | .....%      | .....%      | .....%    | .....% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | .....       | .....       | .....     | .....  |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | .....       | .....       | .....     | .....  |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | .....%      | .....%      | .....%    | .....% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | .....2..... | .....6..... | ...5..... | 100%   |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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

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