



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ทญ. ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ทญ. (บต.) วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ซึ่งได้แนบรายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

นายไพศาล ขวัญเสด็จ  
ผจก.กฟส.อ.ทญ.

ส่วนเครื่องแก้ว กฟ.๔๗

ที่ ต.๒ ทญ.บต.-๕๒๐/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

นายไพศาล ขวัญเสด็จ  
ผจก.กฟส.อ.ทญ.

- 5 มี.ค. 2561

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            | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 |                                  | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                          | เวลา พ                  | ที่สถานีฯ (เควี)               | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                      |                                        | ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ทุ่งใหญ่   | 5    | บ้านควนฝามี่ หมู่ที่ 1 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 29 กม. | 26-ก.พ.-61<br>17.00 น.  | 33.6                           | 390                              | 3                    |                                        | /                                 |               |
| 2        |            | 8    | หน้า อบต.บางรูป ม. 4 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 5ฯ58-015563 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 45 กม. | 26-ก.พ.-61<br>17.30 น.  | 34                             | 393                              | 3                    |                                        | /                                 |               |
| 3        |            | 10   | หน้าคณะเกษตรฯ ม.8 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 55-008722 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากสถานี 16 กม.        | 27 ก.พ.2561<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 หมู่ที่ 1 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร  | 26-ก.พ.-61<br>17.00 น.                | 390                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | หน้า อบต.บางรูป ม. 4 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 5๗58-015563 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 26-ก.พ.-61<br>17.30 น.                | 393                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | หน้าคณะเกษตรฯ ม.8 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 55-008722 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร     | 27-ก.พ.-61<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 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>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทญ.      | บ้านควนผามี หมู่ที่ 1 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-001257 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร  | 26-ก.พ.-61<br>17.00 น.                | 224                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | หน้า อบต.บางรูป ม. 4 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 5๗58-015563 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 26-ก.พ.-61<br>17.30 น.                | 234                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | หน้าคณะเกษตรฯ ม.8 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 55-008722 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร     | 27-ก.พ.-61<br>17.00 น.                | 226                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%      |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 15             | 10     |        | ...100..... |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%      |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                               |                 |                |        |        | ...100..... |              |
| ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                |                 | .....          | .....  | .....  | ...100..... |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                     |                 |                |        |        |             |              |
| เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                             |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 21,010         | 2,750  |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 21,010         | 2,750  |        | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 2,749          | 23,767 |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 2,749          | 23,767 |        | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 23,759         |        |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 23,759         |        |        | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1    |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%      |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....  | .....  | ...100..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |       |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | .....          | ..... |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 1              | ..... | .....  | 100      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | .....          | ..... | .....  | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 1              | ..... | .....  | 100      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | .....          | ..... | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 3              | 1     | .....  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | ..... | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          |                |       |        |          |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | 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)                                                                                                                                     |      | ...1.... | ...4.....  | .....  | .....  |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | .....    | .....      | .....  | .....  |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100% | 100%     | .....%     | .....% | .....% |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 28       | ...43..... | .....  | .....  |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | .....    | .....      | .....  | .....  |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | 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)                                             |      | .....  | .....  | .....  | ...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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | 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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ            |          |                |       |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                               |      |            |            |        |        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------|------------|--------|--------|--|
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | .....%     | .....%     | .....% | .....% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |      | .....      | .....      | .....  | .....  |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |      | .....      | .....      | .....  | .....  |  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%  |            |            |        |        |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |      | ...13..... | ...18..... | .....  | .....  |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                             |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า  
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ  
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก

- เขตเมือง

ภายใน 1 วันทำการ (ราย)

เกิน 1 วันทำการ (ราย)

- นอกเขตเมือง

ภายใน 3 วันทำการ (ราย)

100%

.....%

.....%

.....%

.....%

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

100%

.....%

.....%

.....%

.....%

.....6.....

.....5.....

.....

100%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                        |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | 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)                         |     | .....  | .....  | .....  | .....  |  |