



# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ทญ.

ถึง กบส.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ทญ. ( บต. ) ๒๒๖ / ๒๕๖๒

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ซึ่งได้แนบ  
รายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นายสมศักดิ์ วงศ์แก้ว  
ผจก.กฟส.อ.ทญ.

๕ ก.พ. ๒๕๖๒



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ทญ.

ถึง กบส.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ทญ. ( บต. )

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ซึ่งได้แนบ  
รายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบส.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

  
นายสมศักดิ์ วงศ์แก้ว  
ผจก.กฟส.อ.ทญ.

๕ ก.พ. ๒๕๖๒

ที่ ต.๒ ทญ.บต.-

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

  
นายสมศักดิ์ วงศ์แก้ว  
ผจก.กฟส.อ.ทญ.

๕ ก.พ. ๒๕๖๒

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    | บ้าน บางตะกาน ม.1 ต.ท่ายาง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 39-004622 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 21 กม.     | 28-ม.ค.-62<br>17.00 น.    | 33.6                           | 385                                 | 3                          |                                              | /                                 |               |
| 2        |            | 8    | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 46 กม.        | 28-ม.ค.-62<br>17.30 น.    | 34                             | 393                                 | 3                          |                                              | /                                 |               |
| 3        |            | 10   | สี่แยกสมบุรณ์ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 29-017661 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากสถานี 14 กม. | 29-ม.ค.-62<br>17.00 น.    | 33.6                           | 383                                 | 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.      | บ้าน บางตะพาน.1 ต.ท่ายาง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 39-004622 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร         | 28-ม.ค.-62<br>17.00 น.                | 395                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร          | 28-ม.ค.-62<br>17.30 น.                | 393                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | สี่แยกสมบูรณ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 29-017661 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 29-ม.ค.-62<br>17.00 น.                | 383                                               |                             |               |

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.      | บ้าน บางตะเภา ม.1 ต.ท่ายาง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 39-004622 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร        | 28-ม.ค.-62<br>17.00 น.                | 225                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.ทญ.      | ตลาดบางรูป ม.7 ต.บางรูป อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 35-021507 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร           | 28-ม.ค.-62<br>17.30 น.                | 227                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.ทญ.      | สี่แยกสมบรูณ์ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช<br>PEA 29-017661 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร | 29-ม.ค.-62<br>17.00 น.                | 230                                               |                             |               |

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%      |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 24             |        |        | ...100..... |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
| 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                      | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          |                 |                |        |        |          |              |
| ทุกราย                                               |                 | 20,925         |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 20,925         |        |        | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             | 100%            | 100 %          | 100 %  | .....% | .....%   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย |                 | 2,753          |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 2,753          |        |        | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 | 23,678         |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 23,678         |        |        | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |                |        |        |          |              |

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% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

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 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%   |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  |          |                |      |        |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |      |        | 100      |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       |          |                |      |        |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | .....% | .....%   |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 |          |                |      |        |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                |      |        | 100      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                |      |        |          |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                              |          |                |      |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Service )                                                                   |           |                |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย  | ผลการดำเนินงาน |       |        |          |              |
|                                                                                                                                                           |           | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค.  | 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)                                                                                                                   | 100%      | 100%           | 100%  | 100%   | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    | ...4..... | .....          | ..... | .....  | .....    |              |

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  
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ  
ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ  
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)

3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน

30 แอมป์ 3 เฟส

- เขตเมือง

ภายใน 2 วันทำการ (ราย)

เกิน 2 วันทำการ (ราย)

- นอกเขตเมือง

ภายใน 5 วันทำการ (ราย)

เกิน 5 วันทำการ (ราย)

100%

100%

.....%

.....%

.....%

...2....

100%

100%

.....%

.....%

.....%

42

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

ภายใน 2 วันทำการ (ราย)

เกิน 2 วันทำการ (ราย)

- นอกเขตเมือง

ภายใน 5 วันทำการ (ราย)

เกิน 5 วันทำการ (ราย)

3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)

3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ

ภายใน 35 วันทำการ (ราย)

เกิน 35 วันทำการ (ราย)

|      |        |        |        |          |
|------|--------|--------|--------|----------|
| 100% | .....% | .....% | .....% | .....%   |
|      | .....  | .....  | .....  | .....    |
| 100% | .....% | .....% | .....% | .....%   |
|      | .....  | .....  | .....  | .....    |
| 100% | 100%   | .....% | .....% | .....%   |
|      | .....  | .....  | .....  | 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 |              |
| 3.2.2.2 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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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

|                                                                                                                                                                                             |      |        |        |        |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|--------|--------|
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                                                                                                                                                | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% |
| <p>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> |      | .....  | .....  | .....  | .....  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                                                                                                                                         | 95%  |        |        |        |        |
| <p>การขอใช้ไฟฟ้า)</p> <p>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</p>                                                                                                                                   |      | 30     |        |        | .....  |

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%

.....%

.....%

.....%

.....%

100%

.....5.....

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)                         |     | .....  | .....  | .....  | .....  |  |