



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สวี่

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑สวี่.บง. ๖๕๙/๖๕๖๖

วันที่ - ๙ ส.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. ประจำเดือน ก.ค.๖๖  
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล(บธ)๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ การยกระดับคุณภาพบริการตาม  
มาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙ กำหนดให้ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตาม  
แบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งให้ กบล(ต.๑) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนถัดไปนั้น กฟส.อ.สวี่ ขอรายงานตาม  
แบบฟอร์มแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวศิริรัตน์ บ่วงราบ)  
ผจก.กฟส.อ.สวี่

ที่ ต.๑ สวี่.บง. ๖๕๙/๖๕๖๖

เรียน ผจก.กฟอ.ลส.

เพื่อทราบ

(นางสาวศิริรัตน์ บ่วงราบ)

ผจก.กฟส.อ.สวี่

- ๙ ส.ค. ๒๕๖๖

กฟส.อ.สวี่

โทร.๑๖๗๒๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |                 |                 | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|-----------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | พ.ค.           | มิ.ย.        | ก.ค.            | ส.ค.            |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐<br>-----<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)<br><br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ...๑๐๐%...     | ...๑๐๐%...   | ...๑๐๐...%..... | ...๑๐๐...%..... |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟ<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | .....-%.....   | .....-%..... | .....%.....     | .....%.....     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | -              | .....-.....  | .....-.....     | -               |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....     | .....-.....     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |            |                   | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------------|-------------------|--------------|
|                                                   |                 | พ.ค.           | มิ.ย.        | ก.ค.       | ส.ค.              |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                   |                 |                |              |            |                   |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน       | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ...๑๐๐..-%...  | ...๑๐๐%..... | ..๑๐๐..%.  | ...๑๐๐.....%..... |              |
| ทุกราย                                            |                 |                |              |            |                   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน             |                 |                |              |            |                   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)          |                 | ๓๑,๒๗๑         | ๓๑,๒๙๑       | ๓๑,๓๙๔     |                   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน     | ๑๐๐%            | ...๑๐๐%....    | ...๑๐๐%....  | ..๑๐๐..%.  | ..๑๐๐%.....       |              |
| ทุกราย                                            |                 |                |              |            |                   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน             |                 | -              | -            | -          | -                 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด                 |                 | -              | -            | -          | -                 |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ...๑๐๐%....    | ...๑๐๐%....  | ..๑๐๐..%.. | ...๑๐๐..%.....    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                              |                 |                |              |            |                   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |                 | ๓๑,๒๗๑         | ๓๑,๒๙๑       | ๓๑,๓๙๔     |                   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |                 | ๓๑,๒๗๑         | ๓๑,๒๙๑       | ๓๑,๓๙๔     |                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |               |                |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | พ.ค.           | มิ.ย.         | ก.ค.           | ส.ค.          |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ..๑๐๐...%...   | ..๑๐๐...%...  | ..๑๐๐...%..... | ...๑๐๐.%..... |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                              | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ..๑๐๐.%.....   | ...๑๐๐.%..... | ..๑๐๐...%..... | ..๑๐๐.%.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่</b><br><b>ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |       |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ...๑๐๐%...     | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๔,๔๕๒          | ๒๖๕   |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | -     |      | -    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ...๑๐๐%...     | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๔,๔๕๒          | ๒๖๕   |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              |       |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              |       |      |      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | พ.ค.           | มิ.ย.     | ก.ค.      | ส.ค.      |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%.....      | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                       |          | พ.ค.           | มิ.ย.     | ก.ค.      | ส.ค.      |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |           |           |           |              |
| <b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b>                                                     |          |                |           |           |           |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐....%       | ๑๐๐....%  | ๑๐๐....%  | ๑๐๐....%  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                |          | ๖              | ๖         | .๕.       |           |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....     | -         | .....     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | .๑๐๐....%      | .๑๐๐....% | .๑๐๐....% | .๑๐๐....% |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                |          | ๑๖๖            | ๑๑๒       | .๑๐๓.     |           |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |         |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|---------|-------------|--------------|
|                                                                   |          | พ.ค.           | มิ.ย.    | ก.ค.    | ส.ค.        |              |
| ๓.๑.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |          |         |             |              |
| - เขตเมือง                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....%   | .....%  | .....%      |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -        | -       |             |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |          |         |             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%..       | ๑๐๐.%..  | ๑๐๐.%.. | ๑๐๐.%..     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -        | -       |             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |          |         |             |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                   |          |                |          |         |             |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                      | ๑๐๐%     | .๑๐๐...%       | .๑๐๐...% | .๑๐๐.%. | .๑๐๐.%..... |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๑              | .๑.      |         |             |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                            |          |                |          |         |             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | พ.ค.           | มิ.ย.      | ก.ค.         | ส.ค.         |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐..%.....    | ๑๐๐.%..... | ๑๐๐...%..... | ๑๐๐...%..... |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |              |              |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%.....    | ๑๐๐%.....  | ๑๐๐%.....    | ๑๐๐..%.....  |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ..๑๐๐%.....    | ๑๐๐%.....  | ๑๐๐.%.....   | ๑๐๐%.....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                           |          | พ.ค.           | มิ.ย.       | ก.ค.        | ส.ค.        |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐. %.....    | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....       | .....       | .....       |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....       | .....       | .....       |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐. %.....    | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -           | -           | -           |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....       | .....       | .....       |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                           | ๙๕%      | ๑๐๐. %.....    | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... | ๑๐๐. %..... |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | .....          | .....       | .....       | .....       |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | .....          | .....       | .....       | .....       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | พ.ค.           | มิ.ย.     | ก.ค.      | ส.ค.      |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |           |           |           |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |           |           |           |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%.....      | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%.....      | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -         | .....     | .....     |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%.....      | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... | ๑๐๐%..... |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....     | .....     | .....     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..... ๒๕๖๖.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------|--------------|
|                                                |          | พ.ค.           | มิ.ย.  | ก.ค.   | ส.ค.   |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐..%         | ๑๐๐..% | ๑๐๐..% | ๑๐๐..% |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |          |                |        |        |        |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | .....-         | .....- | .....- | .....- |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | .....-         | .....- | .....- | .....- |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สว. และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ก.ค.๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน. ก.ค.๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                            |                        | ที่สถานี                           | ที่ต้นหม้อแปลง |                |                          | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ชุมพร      | ๑๐   | นายสมศักดิ์ จงรักษ์                                        | ๒๙ ก.ค. ๖๖<br>๑๘.๓๐ น. | ๒๓.๖                               | ๒๒.๘           | ๓              | -                        | /                                 | -             |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่ .....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ก.ค..๖๖

## ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.สวี่   | นางอารี ท้าวเชื้อลาว ๓๓ ม.๒ ต.เขาค่าย<br>PEA ๒๘๘๗๘๗๔๔<br>ห่างจากหม้อแปลง ๓๑๗ เมตร   | ๒๙ ก.ค..๖๖<br>๑๙:๓๐                   | ๒๓๕                                               | /                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ก.ค..๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.สวี่   | มุกดารีสอร์ท<br>PEA ๔๘-๐๐๐๗๖๑<br>ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร                             | ๓๐ ก.ค.๖๖<br>๑๙.๐๐ น.                 | ๒๓๘                                               | /                           | -             |