

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.แกลงและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้า ในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน / เดือน / ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                      |               |
|----------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|          |                                                         |                                           |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒๐ - ๑๒๐.๗๐ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด                            | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๐.๐๐ น.               | ๑๑๕.๖                                            | ✓                                   | -             |
| ๒        | บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด                         | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๑.๐๐ น.               | ๑๑๕.๕                                            | ✓                                   | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟฟ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา,หรือหม้อแปลง)<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.)    | วัน / เดือน /ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง ๓ เฟส |                          | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อ | ค่าแรงดัน<br>คำนวณได้<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                          | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อ<br>ด้านแรงต่ำ |                        |                                       | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑เควี.      | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑        | แก่ง๑      | ๖    | บ้านทางเกวียนม.๑ ต.ทางเกวียน อ.แก่ง<br>๑๐๐ เควีเอ ๔๗-๐๐๕๐๑๘ ระยะห่าง<br>ประมาณ ๘ กม.    | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๐.๐๐ น.              | ๒๒.๑                                | ๔๐๐                      | ๓                      | ๒๒.๑                                  | ✓                                 | -                 |
| ๒        | แก่ง๓      | ๑    | บ้านวังหั่ว ต.วังหั่ว อ.แก่ง จ.ระยอง<br>๑๐๐ เควีเอ . ๔๘-๐๐๑๘๕๑ ระยะห่าง<br>ประมาณ ๕ กม. | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๔.๐๐ น.              | ๒๒.๒                                | ๔๐๓                      | ๓                      | ๒๒.๒                                  | ✓                                 | -                 |
| ๓        | แก่ง๓      | ๗    | บ้านวังหิน ม.๒ ต.วังหั่ว อ.แก่ง.<br>๑๐๐ เควีเอ ๓๖-๐๑๐๒๕๖ ระยะทาง<br>ประมาณ ๖ กม.        | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๖.๐๐ น.              | ๒๒.๔                                | ๔๐๒                      | ๓                      | ๒๒.๔                                  | ✓                                 | -                 |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

### กฟฟ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

#### ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

##### ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ๑,๒ | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์)<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)                    | วัน / เดือน / ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                                       |                                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒ - ๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.แก่ง      | ต.ทางเกวียน อ.แก่ง บ้านทางเกวียน<br>๑๐๐ เควีเอ ๓๕-๐๐๗๕๒๓ ระยะห่าง ๕๐๐<br>มิเตอร์PEA นายอำเภอ ประมวญ   | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๐.๐๐ น.               | ๔๐๓                                               | ✓                             | -             |
| ๒        | กฟอ.แก่ง      | ต.วังหว่า อ.แก่ง บ้านวังหว่า<br>๑๐๐ เควีเอ ๔๘-๐๐๑๘๕๑ ระยะทาง ๑๕๐เมตร<br>มิเตอร์PEAนายธวัชชัย แซ่เตียว | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๔.๐๐ น.               | ๔๐๐                                               | ✓                             | -             |
| ๓        | กฟอ.แก่ง      | ต.ทางเกวียน อ.แก่ง บ้านทางเกวียน<br>๑๖๐ เควีเอ ๔๗-๐๐๕๐๒๔ ระยะห่าง ๑๐๐<br>มิเตอร์PEA นายภาค อุดทน      | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๖.๐๐ น.               | ๔๐๐                                               | ✓                             | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ๑,๒ | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์)<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)                            | วัน / เดือน / ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน                |                   |
|----------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
|          |               |                                                                                                        |                                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐ - ๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.แก่ง      | ม.๘ ต.ซากโดน อ.แก่ง บ้านซากโดน<br>๑๖๐ เควีเอ ๔๕-๐๒๒๙๕๙ ระยะทาง ๒๐๐<br>มิเตอร์PEA นายเชาว์ จันพราหมณ์   | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๐.๐๐ น.               | ๒๒๓                                               | ✓                             | -                 |
| ๒        | กฟอ.แก่ง      | ม.๓ ต.วังห้ว อ.แก่ง บ้านวังห้ว<br>๑๖๐ เควีเอ ๒๒-๐๐๖๗๒๒ ระยะทาง ๒๐๐<br>มิเตอร์PEA นายทองใบ ชื่นแข่ง     | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๔.๐๐ น.               | ๒๒๔                                               | ✓                             | -                 |
| ๓        | กฟอ.แก่ง      | ต.ทางเกวียน อ.แก่ง บ้านทางเกวียน<br>๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๙๘๕๕ ระยะทาง ๒๕๐<br>มิเตอร์PEA นางสาวนงนุช เกิดมณี | ๒๘-ก.พ.-๖๕<br>เวลา ๑๖.๐๐ น.               | ๒๒๔                                               | ✓                             | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                              |                 | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๗๘%     |          | ๘๙%      |                 |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                        |                 | ๕๕             | ๖๕      |          | ๑๒๐      |                 |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                           |                 | ๐              | ๑๘      |          | ๑๘       |                 |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง<br>แรงดันไฟฟ้า                                                           | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)                                                 |                 |                |         |          |          |                 |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - แก้ไขข้อร้องเรียน<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                             |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                       |                 | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |         |          |          |                 |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุก ราย   | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๗๖,๓๔๗         | ๗๖,๔๙๓  |          | ๑๕๒,๘๔๐  |                 |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              | (ชนบท)          | ๗๖,๓๔๗         | ๗๖,๔๙๓  |          | ๑๕๒,๘๔๐  |                 |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก ราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     | -               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | (เมือง)         | ๖,๐๓๓          | ๖,๐๓๙   |          | ๑๒,๐๗๒   |                 |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)             |                 | ๖,๐๓๓          | ๖,๐๓๙   |          | ๑๒,๐๗๒   |                 |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |         |          | -        |                 |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๘๑,๑๔๔         | ๘๑,๒๙๘  |          | ๑๖๒,๔๔๒  |                 |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๘๑,๑๔๔         | ๘๑,๒๙๘  |          | ๑๖๒,๔๔๒  |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                             |                 | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ                                            |                 | ๐              | ๑       |          | ๑        |                 |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที                    | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                        |                 |                |         |          |          |                 |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                   |                 | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                              |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |          |          |                 |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     | -               |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                         |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     | -               |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |          |                |         |          |          | -               |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๘๕             | ๕๘      |          | ๑๔๓      |                 |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๗              | ๗       |          | ๑๔       |                 |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                     |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |         |          |          |                 |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑๓             | ๑๖      |          | ๒๙       |                 |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| 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%     |                 |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
|                                                                                                                               |          | ๑๒             | ๒๖      |          | ๓๘       |                 |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
|                                                                                                                               |          | ๕๓             | ๒๗      |          | ๘๐       |                 |
|                                                                                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
|                                                                                                                               |          |                |         |          |          |                 |
|                                                                                                                               |          |                |         |          |          |                 |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

### ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ                                                          |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                     |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟการขอใช้ไฟฟ้า)                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |          |          |                 |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |          |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๕๔             | ๑๔๕     |          | ๑๙๙      |                 |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐       |          | ๐        | -               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๒๓๖            | ๒๑๘     |          | ๔๕๔      |                 |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     |                 |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|-----------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.-๖๕        | ก.พ.-๖๕ | มี.ค.-๖๕ | ไตรมาส ๑ |                 |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    |          | ๑๐๐%     | -               |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          | ๐              | ๐       |          | ๐        |                 |