



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.

เลขที่ ก.๒ กฟจ.ตร.(บค) ๙๕๕๑ /๒๕๖๖

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.ตราด

ถึง ผจก.กฟจ.ตร.

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๖

ผบค.กฟจ.ตร.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.ตร.  
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผคค.ดำเนินการต่อไป

(นายวันชัย วิจิตรสมบัติ)

ชผ.บค.

- ผคค. ดำเนินการต่อไป

( นายทรงพล พุทธิปรางค์ )

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ตร.

10 ต.ค. 66

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตราด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ตราด       | 4    | โรงกำจัดขยะ เทศบาลเมืองตราด<br>PEA NO. 23049198                                         | 25 ก.ย.2566                           | 23.4                               | 114.4                               | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 2        | ตราด       | 8    | โรงกรองน้ำประปา<br>PEA NO. 23057686                                                     | 25 ก.ย.2566                           | 23.4                               | 114.12                              | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 3        | ตราด       | 10   | นายวีรวัฒน์ พลลม<br>PEA NO. 27663067                                                    | 25 ก.ย.2566                           | 23.4                               | 113.34                              | 3                          | 22.6                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟจ.ตราด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                               |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.ตราด     | ซอยท้ายวัง PEA NO. 5800474996 หมายเลข PEA หม้อแปลง 44-004793<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 312 เมตร      | 25 ก.ย. 2566                          | 223.6                                             | ✓                           |               |
| 2        | กฟจ.ตราด     | ซอยอยู่สบาย PEA NO. 5600677021 หมายเลข PEA หม้อแปลง 54-003429<br>ขนาด 160 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 เมตร    | 25 ก.ย. 2566                          | 223.5                                             | ✓                           |               |
| 3        | กฟจ.ตราด     | ซอยดินเนิน PEA NO. 6000239395 หมายเลข PEA หม้อแปลง 47-007672<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร      | 25 ก.ย. 2566                          | 222                                               | ✓                           |               |
| 4        | กฟจ.ตราด     | ซอยทุ่งบางเพชร PEA NO. 5600547628 หมายเลข PEA หม้อแปลง 32-010420<br>ขนาด 500 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร | 25 ก.ย. 2566                          | 221                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                               |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.ตราด     | ซอยท้ายวัง PEA NO.5800474996 หมายเลข PEA หม้อแปลง 44-004793<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร       | 25 ก.ย. 2566                          | 381                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟจ.ตราด     | ซอยอยู่สบาย PEA NO.6000031700 หมายเลข PEA หม้อแปลง 54-003429<br>ขนาด 160 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร     | 25 ก.ย. 2566                          | 384                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟจ.ตราด     | ซอยดินเนิน PEA NO. 5801564011 หมายเลข PEA หม้อแปลง 47-007672<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 310 เมตร      | 25 ก.ย. 2566                          | 384                                               | ✓                           |               |
| 4        | กฟจ.ตราด     | ซอยทุ่งบางเพชร PEA NO. 6100041484 หมายเลข PEA หม้อแปลง 32-016420<br>ขนาด 500 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร | 25 ก.ย. 2566                          | 384                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | 100%   | 100 %    |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 31,589         | 31,664 | 31,997 | 95,250   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 31,589         | 31,664 | 31,997 | 95,250   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100 %          | 100 %  | 100%   | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 10,121         | 10,129 | 10,127 | 30,377   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 10,121         | 10,129 | 10,127 | 30,377   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 %  | 100%   | 100 %    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 41,710         | 41,793 | 42,124 | 125,627  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 41,710         | 41,793 | 42,124 | 125,627  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| <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%            | 100 %          | 100 % | 100% | 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% | 4              | 0     | 0    | 4        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0     | 0    | 0        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -     | -    | -        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -     | -    | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | 1              | 1    | 1    | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 1              | 1    | 0    | 100%     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)'

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |        |          |                 |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |        |          |                 |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |        |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     | ๑.              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 1    | 0      | 1        |                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 98%            | 100% | .....% | 100%     |                 |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 63             | 103  | 93     | 166      |                 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 1              | 0    | 0      | 1        | สายภายในถูกขโมย |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๖</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |        |          |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -    | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |        |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 5              | 3    | 4      | 12       |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๖</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 1              | 0    | 0      | 1        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 1              | 0    | 0      | 1        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | 100%           | 100% |        | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |        |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๖</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 616            | 786  | 808    | 2,210    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 446            | 524  | 202    | 1,172    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |