

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้า.....เขต.....

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

## แผนงานหลัก    ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

**แผนงานย่อย** ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

**เป้าหมายในการดำเนินการ** ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (tchnical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟพ.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.กันตัง   | หม้อแปลงบ้านหนองเสม็ด ๑ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ. ๓PEA๕๔-๐๑๕๖๙๓<br>ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าต้ง ประมาณ ๒๕ กม.     | ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๒<br>๑๘.๓๐ น.              | ๓๙๘                                               | ✓                           | —             |
| ๒            | กฟส.กันตัง   | หม้อแปลงบ.เอสทีเอสโลจิสติกจำกัด ขนาด ๑๐๐ KVA PEA ๕๔-๐๑๘๓๔๓<br>ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าต้ง ประมาณ ๒๕ กม. | ๒๗ พ.ย ๒๕๖๒<br>๑๘.๓๐ น.               | ๓๙๙                                               | ✓                           | —             |
| ๒            | กฟส.กันตัง   | หม้อแปลงบ.เอสทีเอสโลจิสติกจำกัด ขนาด ๑๐๐ KVA PEA ๕๔-๐๑๘๓๔๓<br>ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าต้ง ประมาณ ๒๕ กม. | ๒๗ ธ.ค ๒๕๖๒<br>๑๘.๓๐ น.               | ๓๙๙                                               | ✓                           | —             |
|              |              |                                                                                                      |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ด้านระบบไฟฟ้า

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

แผนงานหลัก    ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย    ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)  
                          - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
                          แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ    ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                                                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๒๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | กฟส.กันตัง   | บ้านหนองเสม็ด ๑ นางสาวละอองศรี สังกการ ๑๖/๒ ม.๔ ต.คลองขี้ล้อม<br>มิเตอร์PEA ๕๙๐๐๑๓๙๔๖๙ ขนาดระบบ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) แอมป์<br>ระยะห่างจากหม้อแปลงถึงมิเตอร์๑ กิโลเมตร ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าตรัง<br>ประมาณ ๓๕ กม. | ๒๘ ต.ค. ๒๕๖๒<br><br>๑๘.๓๐ น.          | ๒๒๖                                               | ✓                           | —             |
| ๒            | กฟส.กันตัง   | หม้อแปลงบ.เอสทีเอสโลจิสติกจำกัด ขนาด ๑๐๐ KVA PEA ๕๔-๐๑๘๓๔๓<br>ระบบ ๓ เฟส ขนาด ๑๕(๔๕) แอมป์ ระยะห่างจากหม้อแปลงถึงมิเตอร์ ๐ เมตร<br>มิเตอร์ PEA ๒๗๑๑๖๘๗๑<br>ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าตรัง ประมาณ ๒๕ กม.             | ๒๗ พ.ย ๒๕๖๒<br><br>๑๘.๓๐ น.           | ๒๒๗                                               | ✓                           | —             |
| ๓            | กฟส.กันตัง   | หม้อแปลงบ.เอสทีเอสโลจิสติกจำกัด ขนาด ๑๐๐ KVA PEA ๕๔-๐๑๘๓๔๓<br>ระบบ ๓ เฟส ขนาด ๑๕(๔๕) แอมป์ ระยะห่างจากหม้อแปลงถึงมิเตอร์ ๐ เมตร<br>มิเตอร์ PEA ๒๗๑๑๖๘๗๑<br>ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าตรัง ประมาณ ๒๕ กม.             | ๒๗ ธ.ค ๒๕๖๒<br><br>๑๘.๓๐ น.           | ๒๒๗                                               | ✓                           | —             |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |                |      | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.           | ธ.ค.           | รวม  |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%           | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | ๑๐๐            | ๑๐๐ (๗๙ ครั้ง) | ๑๐๐ (๘๕ ครั้ง) | ๑๐๐  |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | -              | -              | -              | -    |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | -              | -              | -              | -    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -              | -              | -    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -              | -              | -    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | รวม  |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |      |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐% |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๒๐,๑๒๒         | ๒๐,๑๓๒ | ๒๐,๑๕๔ |      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๒๐,๑๒๒         | ๒๐,๑๓๒ | ๒๐,๑๕๔ |      |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๔,๒๘๒          | ๔,๒๙๐  | ๔,๒๙๔  |      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๔,๒๘๒          | ๔,๒๙๐  | ๔,๒๙๔  |      |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐% |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |        |      |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๓๔๔            | ๓๔๔    | ๓๔๖    |      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๓๔๔            | ๓๔๔    | ๓๔๖    |      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -    | -    | -    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อิไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                  |                                                                 |                                                                 |                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                 | ต.ค.                                                            | พ.ย.                                                            | ธ.ค.                                                            | รวม                                                 |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>ไม่มีไฟฟ้าดับ</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>ไม่มีไฟฟ้าดับ</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>ไม่มีไฟฟ้าดับ</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br><br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br><br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๒๕             | ๓๗   | ๓๕   | ๙๗   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -    | -    | -    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๐             | ๑    | ๒    | ๑๓   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -    | -    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๒๘             | ๒๕   | ๒๓   | ๗๖   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    | -    | -    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                       |                                      |                                      |                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                      | ต.ค.                                 | พ.ย.                                 | ธ.ค.                                 | รวม                                  |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                                                                                                                                                   | ๑๐๐%                                 | -                                    | -                                    | -                                    | -                                    |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |                                      | -                                    | -                                    | -                                    | -                                    |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                     |                                      | -                                    | -                                    | -                                    | -                                    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |      |      |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑              | ๒    | ๓    | ๖    |              |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -    | -    |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑๐             | ๙    | ๑๔   | ๓๓   |              |
| เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -    | -    |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -    | -    | -    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    | -    | -    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | -              | -    |      | -   |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                 | ๙๕%      | -              | -    |      | -   |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -    |      | -   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| <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)                                                                                                                    |          | ๓              | ๔    | ๕    | ๑๒   |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | -              | -    | -    | -    |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๓๒             | ๓๑   | ๑๒   | ๗๕   |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |      |      |      |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | -              | -    | -    | -    |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    | -    | -    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | -              | -    | -    | -    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟสท. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | รวม  |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |      |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๑๐             | -    | -    | ๑๐   |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -    | -    |              |





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.กันตัง

ถึง กฟจ.ตง

เลขที่ ต.๒ กต.(บต.) ๕๔/๒๖๓

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

ส่งเครื่องแล้ว SC.๕๕

เรียน ผจก.กฟจ.ตง

กฟส.อ.กันตัง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ใช้ไฟ และด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ระบบ ๓๓ เควี ๓๘๐ โวลต์ และ ๒๒๐ โวลท์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ โดยได้ส่งมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด (๑๔ แผ่น) ตามรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

(นายธีรวัฒน์ อ่ำปลอด)  
ผจก.กฟส.อ.กันตัง  
๕๔/๒๖๓