



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.กันตัง

ถึง กฟจ.ตรัง

เลขที่ ต.๒ กต.(บต.) ๑๙๖๙/๒๕๖๔

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.ตรัง

ผ่านเครื่องแล้ว SCAN

กฟส.อ.กันตัง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ใช้ไฟ และด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ระบบ ๓๓ เควี ๓๘๐ โวลต์ และ ๒๒๐ โวลต์ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค.กฟจ.ตรัง ดำเนินการต่อไป

ว่าที่ ร.ต.

KS

ร.น.

(กิตติพงศ์ สีนเจริญกุล)

ผจก.กฟส.อ.กันตัง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๔)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๔)

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๒๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.กันตัง	หม้อแปลงหน้าห้างเอ็มดี ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๕๖-๐๐๖๔๐๙ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๑๗.๕ กม. มิเตอร์ PEA ๒๑๑๓๔๐๒๓ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นายสมโภชน์ ฤทธิ์แรงกล้า ๓๐ ถ.หน้าค่าย	๔-ต.ค.-๖๔ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๗	/	-
๒	กฟส.กันตัง	หม้อแปลงบ้านท่าส้ม ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๒๖-๐๐๙๗๕๑ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๒๑ กม. มิเตอร์ PEA ๒๙๐๕๓๘๑๕ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นส.สุพิศ แสงรัตน์ ๑๘๗/๓ ม.๔ ต.บ่อน้ำร้อน	๓ พ.ย. ๒๕๖๔ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๗	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ประจำไตรมาสที่ ๔ (เดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๔)

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.กันตัง	หม้อแปลงหน้าห้างเอ็มดี ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๕๖-๐๐๖๔๐๙ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๑๗.๕ กม. มิเตอร์ PEA ๒๑๑๓๔๐๒๓ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นายสมโภชน์ ฤทธิ์แรงกล้า ๓๐ ถ.หน้าค่าย	๔-ต.ค.-๖๔ ๑๘.๓๐ น.	๓๙๓	/	-
๒	กฟส.กันตัง	หม้อแปลงบ้านท่าส้ม ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๒๖-๐๐๙๗๕๑ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๒๑ กม. มิเตอร์ PEA ๒๙๐๕๓๘๑๕ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นส.สุพิศ แสงรัตน์ ๑๘๗/๓ ม.๔ ต.บ่อน้ำร้อน	๓ พ.ย. ๒๕๖๔ ๑๘.๓๐ น.	๓๙๓	/	
๓	กฟส.กันตัง	หม้อแปลงบ้านหนองเสม็ด ๑ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ๓PEA๕๔-๐๑๕๖๑ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีย่านตาขาว ๒๐ กม. มิเตอร์ PEA ๒๑๑๓๖๒๓๐ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นส.นส.ละอองศรี สังกการ ๑๖/๒ ม.๔ ต.คลองขี้ล่อม	๓-ธ.ค.-๖๔ ๑๘.๓๐ น.	๓๙๓	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำไตรมาสที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

- แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	สฟพ.ตรัง	F๐๔	หม้อแปลงหน้าห้างเอ็มดี ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๕๖-๐๐๖๔ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๑๗.๕ กม. มิเตอร์ PEA ๒๑๑๓๔๐๒๓ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นายสมโภชน์ ฤทธิ์แรงกล้า ๓๐ ถ.หน้าค่าย	๔-ต.ค.-๖๔ ๑๘.๓๐ น.		๒๒๗	๓	๓๒.๕๖	/	-
๒	สฟพ.ตรัง	F๕	หม้อแปลงบ้านท่าส้ม ขนาด ๑๖๐ เควีเอ ๓PEA๒๖-๐๐๙๗๕๐ ระบบ ๓ เฟส ๔ สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง ๒๑ กม. มิเตอร์ PEA ๒๙๐๕๓๘๑๕ ๓ เฟส ขนาด ๑๕ (๔๕) นส.สุพิศ แสงรัตน์ ๑๘๗/๓ ม.๔ ต.บ่อน้ำร้อน	๓-พ.ย.-๖๔ ๑๘.๓๐ น.		๒๒๗	๓	๓๒.๕๖	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๓ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	-	-	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๗๐๗	๒๐,๘๑๖			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๐,๗๐๗	๒๐,๘๑๖			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔,๓๑๕	๔,๓๒๓			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔,๓๑๕	๔,๓๒๓			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๙๕	๓๙๕			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๙๕				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๓ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๘๐%	๘๗%		๘๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๘	๒๑		๒๙	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๒	๓		๕	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓๓	๓๔		๖๗	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑	-		๑	
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๔	๕		๙	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-			
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	-	-			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๔ (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

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