



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.กันตัง ถึง กฟจ.ตง  
เลขที่ ต.๒ กฟส.อ.กต.(บต.)๕๘๑/๒๕๖๕ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๕  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟจ.ตง

กฟส.อ.กันตัง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ใช้ไฟ และด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ระบบ ๓๓ เควี ๓๘๐ โวลต์ และ ๒๒๐ โวลต์ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยได้ส่งมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

ว่าที่ ร.ต.

ร.น.

(กิตติพงศ์ สีนเจริญกุล)

ผจก.กฟส.อ.กันตัง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำไตรมาสที่ ๑ (เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕)

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 |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟภ.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 |
| 1            | กฟส.กันตัง   | หม้อแปลงปากซอนในทอน ขนาด 250 เควีเอ 3PEA30-004224 ระบบ 3 เฟส 4 สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง 21 กม. มิเตอร์ PEA 27038574 3 เฟส ขนาด 15 (45) บ.ตรังจังหวัดพانیชัย จำกัด ถ.คลองภาษี ต.กันตัง | 2 พ.ค.2565<br>เวลา 18.30 น.           | 227                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำไตรมาสที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟภ.กันตัง   | หม้อแปลงปากซอนในทอน ขนาด 250 เควีเอ 3PEA30-004224 ระบบ 3 เฟส 4 สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง 21 กม. มิเตอร์ PEA 27038574 3 เฟส ขนาด 15 (45) บ.ตรังจังหวัดพวนิชย์ จำกัด ถ.คลองภาษี ต.กันตัง | 2 พ.ค.2565<br>เวลา 18.30 น.           | 227                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

ประจำไตรมาสที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

**เป้าหมายในการดำเนินการ** ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๑ (เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๑ (เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | รวม  |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |        |       |      |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   |       | ๑๐๐% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๐,๙๖๗         | ๒๑,๐๑๒ |       |      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๐,๙๖๗         | ๒๑,๐๑๒ |       |      |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   |       | ๑๐๐% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๔,๓๒๔          | ๔,๓๒๖  |       |      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๔,๓๒๔          | ๔,๓๒๖  |       |      |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   |       | ๑๐๐% |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b>                           |                 |                |        |       |      |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๓๙๙            | ๔๐๑    |       |      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๓๙๙            | ๔๐๑    |       |      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๑ (เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br><br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    |       |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -    |       |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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% |       |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              |      | -     | -   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              |      | -     | -   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | รวม |              |
| 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%     | ๘๐%            | ๙๖%  |       |     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๑๕             | ๙    |       |     |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๑              | ๑    |       |     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๒๑             | ๒๑   |       |     |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๑              | ๐    |       |     |              |

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปี ๒๕๖๕

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | รวม |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |     |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑              | ๑    |       |     |              |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    |       |     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๑๒             | ๙    |       |     |              |
| เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    |       |     |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -    |       |     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    |       |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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 กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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% |       |     |              |
| <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๑๕             | ๒๕   |       |     |              |
|                                                                                                                                           |          | -              | -    |       |     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |     |              |
| <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๑๙๒            | ๑๗๒  |       |     |              |
|                                                                                                                                           |          | -              | -    |       |     |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | -              | -    |       |     |              |
| <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | -              | -    |       |     |              |
|                                                                                                                                           |          | -              | -    |       |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟส.อ.กันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๒ (เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | รวม |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | -              | -    |       |     |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -    |       |     |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -    |       |     |              |