



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.กันตัง

ถึง กฟจ.ตรัง

เลขที่ ต.2กฟส.อ.กต.(บต.)760/2565

วันที่ 04 สิงหาคม 2565

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2565

เรียน ผจก.กฟจ.ตรัง

กฟส.อ.กันตังขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการด้านการให้บริการทั่วไปและด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคและด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ระบบ 33 เควี 380 โวลต์ และ 220 โวลต์ ประจำเดือน กรกฎาคม 2565 โดยได้ส่งมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

(นายธีรจันต์ คงแก้ว)

หม.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.กันตัง

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. 17420

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายธีรจันต์ คงแก้ว Date: 04/08/2565 12:03:28

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำไตรมาสที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน 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  
ประจำไตรมาสที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

ด้านระบบไฟฟ้า

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 |
| 1            | กฟส.กันตัง   | อู่ต่อเรือนายวิรัช สัญญาวุฒิ ขนาด 250 เควีเอ 3PEA55-120271 ระบบ 3 เฟส 4 สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง 21 กม. มิเตอร์ PEA 9042448 3 เฟส ขนาด 400/5 บริษัท สรชกันตัง จำกัด 4/10 ม.5 บ่อน้ำร้อน | 4 ก.ค.2565<br>เวลา 18.30 น.           | 227                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง  
ประจำไตรมาสที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (tchnical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

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>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.กันตัง   | ตู้ต่อเรือนายวิรัช สัญญาวุฒิ ขนาด 250 เควีเอ 3PEA55-120271 ระบบ 3 เฟส 4 สาย ระยะห่างจากสถานีตรัง 21 กม. มิเตอร์ PEA 9042448 3 เฟส ขนาด 400/5 บริษัท สรัชกันตัง จำกัด 4/10 ม.5 บ่อน้ำร้อน | 4 ก.ค.2565<br>เวลา 18.30 น.           | 227                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                                                                                                                          |                                       |                                                   |                             |               |

ประจำไตรมาสที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน      |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.                | ส.ค. | ก.ย. | รวม |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)<br><br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | 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% | -<br><br>-<br><br>- |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปี ๒๕๖๕ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                        | ผลการดำเนินงาน                                       |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 | ก.ค.                                                 | ส.ค. | ก.ย. | รวม |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |      |      |     |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า ๙๕%                                                 | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.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%           |      |      |     |              |
| <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.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                            |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         | ก.ค.                                      | ส.ค. | ก.ย. | รวม |              |
| <p><b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b></p> <p>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p><b>การแจ้งตัดไฟ</b></p> <p>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</p> <p>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</p> <p><b>การปฏิบัติงาน</b></p> <p>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</p> <p>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | รวม |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | 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%     | ๘๐%            |      |      |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑              |      |      |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |      |      |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๔              |      |      |     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีไตรมาสที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |        |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|--------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.            | ส.ค.   | ก.ย. | รวม |              |
| <b>๓.๓ ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน</b>                                                                                               |          |                 |        |      |     |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%            | -<br>- |      |     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>๑๐<br>- |        |      |     |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>-<br>-  |        |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.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>การใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                   | ๙๕%      | -              |      |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |     | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|-----|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.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%           |      |      |     |              |
| <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๕๙             | -    |      |     |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |     |              |
| <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๑๘๓            | -    |      |     |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | -              |      |      |     |              |
| <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | -              | -    |      |     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอกันตัง ประจำปีงบประมาณที่ ๓ (เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕)

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

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