

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2  
เดือน พฤศจิกายน 2561

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 |
|          | **ไม่มีลูกค้าระบบ 115 เควี**                               |                                       |                                                  |                                 |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟด.2  
พฤศจิกายน 61**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า          | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | แรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                                          | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>แรงสูง(เควี) | การวัดแรงดัน ณ<br>ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี |
|----------|---------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------|
|          |                     |      |                                                                                       |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)       | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์)                      |                            |                                          |                                                |
| 1        | กระบี่1             | 7    | เหนือคลอง ม.2 ต.เหนือคลอง<br>3P 160 KVA PEA 37-019891<br>ห่างจากสถานี 3 กม.           | 8-พ.ย.-61<br>19.00 น.                 | 34                        | AB = 410<br>AC = 415<br>BC = 414                         | 3                          | 34                                       | ✓                                              |
| 2        | คลองท่อม            | 10   | ม.4 ต.ทรายขาว<br>160KVA PEA36-014798<br>ระยะห่างจากสถานี 54 ก.ม.                      | 28 พ.ย. 61<br>19.30น.                 | 33.4                      | 381                                                      | 3                          | 33                                       | ✓                                              |
| 3        | อ่าวลึก             | 2    | PEA 35-004479 160KVA<br>หน้าโรงเรียนชุมชนอ่าวลึกเหนือ<br>ห่างจากสถานี สฟฟ5 ก.ม.       | 12 พ.ย. 61<br>19.00น.                 | 33                        | AB = 380 V<br>AC = 380 V<br>BC = 381 V<br>เฉลี่ย = 380 V | 3                          | 33                                       | ✓                                              |
| 5        | คลองท่อม<br>(ลันตา) | 10   | ม. ต.ศาลาด่าน ขนาด 160 KVA<br>PEA 53-006195 ห่างจากสถานี50ก.ม.                        | 8 พ.ย. 61<br>19.10 น.                 | 33.4                      | 223(400)                                                 | 3                          | 33                                       | ✓                                              |

| จุดในระบบจำห  |
|---------------|
| ไม่ได้มาตรฐาน |
|               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2  
พฤษภาคม 61

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2  | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.เหนือคลอง | PEA29057201<br>ม.2 ต.เหนือคลอง อ.เหนือคลอง จ.กระบี่<br>ห่างจากหม้อแปลง 0.2 กม.                             | 8-พ.ย.-61<br>19.30 น.                 | AB = 405<br>AC = 406<br>BC = 412<br>เฉลี่ย = 403  | 407                         |               |
| 2        | เกาะลันตา     | PEA29096600 (15/45) นางสุกัญญา ฤทธิ์เสนีย์ 18/1 ม8 ต.เกาะลันตาใหญ่<br>อ.เกาะลันตา ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร | 8-พ.ย.-61<br>09.40 น.                 | AB = 388<br>AC = 387<br>BC =387<br>เฉลี่ย = 387   | 387                         |               |
| 3        | อ่าวลึก       | อ่าวลึกเหนือ<br>PEA 5900162200<br>ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร                                                 | 12-พ.ย.-61<br>19.40 น.                | AB = 383<br>AC = 380<br>BC = 384<br>เฉลี่ย = 382  | —                           |               |
| 4        | อ่าวลึก       | อ่าวลึกใต้ ซอยเขาพระ<br>PEA 5900162202                                                                     | 12-พ.ย.-61<br>19.40                   | AB = 380<br>AC = 382                              | —                           |               |

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน                                                                      |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์                                                         | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 5        | คลองท่อม     | ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร<br><br>บ้านคลองปิ้ง ม.4 ต.คลองพน คลองท่อม<br>หมายเลขสาย 2000-83615-50 15 แอมป์ 3 เฟส<br>ห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร | 30-พ.ย.-61<br><br>19.20               | BC = 380<br>เฉลี่ย = 381<br><br>389               |  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

พฤศจิกายน 61

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2  | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                                                              |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.เหนือคลอง | PEA 29057201<br>ม.2 ต.เหนือคลอง อ.เหนือคลอง จ.กระบี่<br>ห่างจากหม้อแปลง 0.2 กม.                                              | 8-พ.ย.-61<br>19.30 น.                 | 232                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.เกาะลันตา | PEA196376184 (5/15) รตท.สมพร วัชรคุ้มภัย ม2 ต.เกาะลันตาใหญ่<br>อ.เกาะลันตา ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร                          | 13-พ.ย.-61<br>11.00 น.                | 220                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.อ่าวลึก   | ช.รวมมิตร<br>PEA 5900955504<br>ห่างจากหม้อแปลง 400 ม.                                                                        | 12-พ.ย.-61<br>19.30 น.                | 221                                               | ✓                           |               |
| 7        | กฟส.คลองท่อม  | บ้านทุ่งไทรทอง ม.4 ต.ลำทับ อ.ลำทับ จ.กระบี่<br>หมายเลขสาย 003-0303-00 แอมป์ 3 เฟส PEA 5700618713<br>ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร | 30-พ.ย.-61<br>19.20                   | 219                                               | ✓                           |               |

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              |                                                                                           |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟภ.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.61         | พ.ย.61  | ธ.ค.61 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 201            | 293     |        |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |         |        |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุก</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 83,317         | 117,430 |        |          |              |

|                                                                                                       |                 |         |         |      |      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|------|------|--|
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 83,324  | 117,440 |      |      |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%    | 100%    |      | 100% |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 22,065  | 31,721  |      |      |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 22,081  | 31,739  |      |      |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%    | 100%    | 100% | 100% |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 102,382 | 149,151 |      |      |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 102,405 | 149,179 |      |      |  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 |                 |         |         |      |      |  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | 10      | 7       |      | 100% |  |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | 0       | 0       | 0    |      |  |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   |                 |         |         |      |      |  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                       |                 | 0       | 0       | 0    |      |  |

|                                              |  |   |   |   |  |  |
|----------------------------------------------|--|---|---|---|--|--|
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที |  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|----------------------------------------------|--|---|---|---|--|--|

172.27.1.10/กฟฟ1-3/กฟจ.กบ./ผบค.(บริการ)/มาตรฐานคุณภาพบริการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 2              | 8      |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                                                                                         |          |                | 64     |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                            |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                                                                          |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                  |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 63             | 59     |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)<br><b>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</b> |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                       |          | 59             | 100    |        |          |              |
|                                                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                       |          | 1              |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                       |          |                | 1      |        |          |              |
|                                                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| <b>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)</b><br><b>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ</b><br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)    |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                       |          | 3              | 2      |        |          |              |
|                                                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                | 4      |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                  |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 74             | 55     |        |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                             |          |                | 52     |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |        |        |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 92             | 174    |        |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 13             | 29     |        |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          |                |        |        |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b>                                                                                     |          | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                       |          | ต.ค.61         | พ.ย.61 | ธ.ค.61 | ไตรมาส 3 |              |
| <p>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p> |          |                |        |        |          |              |