



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทย. ถึง กบล.(ต.1)  
เลขที่ ต.1ทย.(ก) ๑๗๖ / ๒๕๖๑ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑  
เรียน อก.บล.(ต.๑)

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล.(บธ.)๒๖๖/๒๕๕๙ ลว ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ กฟส.ทย. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑ ทั้งนี้ไว้วางข้อมูลไว้ที่ <ftp://172.26.1.1/042ผบธ./001กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ปี ๒๕๖๑> กฟส.ท่าช้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายบุญลือ ทรัพย์เอี่ยม)  
ผจก.กฟส.ทย.

แผนกบริหารงานทั่วไป  
โทร. ๑๕๔๒๐

ส่ง SCAN  
๑๒ ต.ค. ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กพต.1

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 |
|          | ไม่มี                                                      |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟภ.1

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานที่ฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |             | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|--------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |              |      |                                                                                           |                                   | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง |                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              |      | ไม่มี                                                                                     |                                   |                                    |             |                |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | เพชบุรี 1  | 6    | รับระบบจำหน่าย จากสถานีเพชบุรี 1 และ 2                                                  |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชบุรี 1  | 10   |                                                                                         |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชบุรี 1  | 9    |                                                                                         |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชบุรี 2  | 2    |                                                                                         |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชบุรี 2  | 4    |                                                                                         |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | กฟส.ท่ายาง<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีเมตร, ระยะทางจากหม้อแปลง) | สถานที่วัดแรงดันฯ               | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                                                                   |                                 |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        |                                                                   | บ้านบางซอง 20665133             | 1-ก.ย.-61            | กฟจ.พบ. จต                                        |                             |               |
| 2        |                                                                   | โรงเรียนสระพระ D280892, D280895 | 1-ก.ย.-61            | กฟอ.ชอ. จต                                        |                             |               |
|          |                                                                   | ไม่มี                           |                      |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
    - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าสาขาสาอำเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน... กันยายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                         |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 4  |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละระบบไฟฟ้าชดช้อง นับจากยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...%           | ...%       | .....%     | .....%    |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul> |                 | 288            | 487        | 334        | 0         |              |
|                                                                                                                                         |                 | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....  | ...0..... |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง (ร้องเรียนเป็น                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%   |              |
| (รายละเอียดข้อร้องเรียน)                                                                                                                |                 |                |            |            |           |              |
| รายละเอียดข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                 | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
|                                                                                                                                         |                 | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
| รายละเอียดข้อร้องเรียน                                                                                                                  |                 | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
|                                                                                                                                         |                 | ...            | ...        | ...        | ...       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน... กันยายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 4    |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                             |                 |                |             |             |             |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย<br>ทุกราย               | ไม่น้อยกว่า 98% | ..%            | .....%      | ...%        | ...%        |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                               |                 | 33,134         | 33,214      | 33,264      | .....0..... |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต<br>ช                                |                 | 33,037         | 33,118      | 33,168      | .....0..... |              |
| ทุกเดือน ทุกราย                                             | 100%            | .....99...%    | .....99...% | .....99...% | .....-%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                               |                 | 97             | 96          | 96          | .....       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง                                  |                 | 97             | 96          | 96          | .....       |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละ<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 |                 |                |             |             |             |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)           |                 | 33,231         | 33,310      | 33,360      | .....0..... |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                   |                 | 33,231         | 33,310      | 33,360      | .....0..... |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน... กันยายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                     | 100%     | ...100%        | ...100%     | ...100...%  | ...100%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |          | ...0....       | ...0....    | ...0....    | ...0.... |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                           |          | ...100%        | ...100%.... | ...100%.... | ...100%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |          | ...0....       | ...0....    | ...0....    | ...0.... |              |
|                                                                                                                                                                             |          | ...0....       | ...0....    | ...0....    | ...0.... |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาสายอำเภอทวาย...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ</b><br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้<br>หมายแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าสำหรับผู้ไฟฟ้า<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300<br>กิโลวัตต์ กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
|                                                                                                                                         |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                         |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             | ...      | ...            | ...  | ...  | ...      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              | ...      | ...            | ...  | ...  | ...      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             | ...      | ...            | ...  | ...  | ...      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              | ...      | ...            | ...  | ...  | ...      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาสายอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด 30 แอมป์ 3 เฟส |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |
| - เขตเมือง                                                  | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100%    | ...100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                               | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100%    | ...100%    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                             |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เค                   | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                     |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาสถาบันกษา...เขต...ด.1 ประจําเดือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย    | 100%     | 100%           | ...100...% | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br>เรื่องเรียน                                                                  | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย                               | 100%     | 25             | 23         | 12         | ...      |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                        |             | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 4    |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%        | 100%           | 100%        | 100%        | 100%        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ                                          | .....0..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ                                           | .....0..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ        | 100%        | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                   | 0           | 0              | 0           | 0           | 0           |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                    | .....0..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้การขอใช้ไฟฟ้า)              | 95%         | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           | .....0..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            | .....0..... | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉิน<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                               | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 757            | 1076       | 1257       | .....      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                        | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                             | 100%     | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ...0...        | ...0...    | ...0...    | .....      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | ...0...        | ...0...    | ...0...    | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือ<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                    |          | ...0...        | ...        | ...        | ...        |              |
|                                                                                                                                    |          | ...0...        | ...        | ...        | ...        |              |