



## บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) ๕๒๓/๖๐ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ. ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐  
อ้างถึง บันทึก เลขที่ ต.๑- กบล.(บธ) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึง การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม  
แผนปฏิบัติการ ๒๕๖๐ ให้ กฟผ. รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.

๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

กฟส.ทับสะแก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.  
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ แบบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานทางเทคนิค
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

พ = J

(นายพงษ์ศักดิ์ เพ็ญแก้ว)  
หน.กป. รักษาการแทน ผจก.ทสก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าสาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บางสะพาน ๑ | ๑    | บ้านห้วยยาง ๓๘-๑๙๐๐ ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                    | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒.๗                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๒        | บางสะพาน ๑ | ๗    | บ้านห้วยมะปราง ๕๖-๓๑๙๙ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                                 | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๓        | บางสะพาน ๑ | ๖    | บ้านทุ่งกว้าง ๕๒-๐๙๕๗ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                  | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒.๖                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๔        | บางสะพาน๑  | ๒    | บ้านคลองจ๊กกะ ๓๗-๖๖๕๖ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                  | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าสาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยยาง ๓๘-๑๙๐๐ ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                  | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒๘                                               |                             |               |
| ๒        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยมะปราง ๕๖-๓๑๙๙ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                               | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๓๕                                               |                             |               |
| ๓        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านทุ่งกว้าง ๕๒-๐๙๕๗ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒๓                                               |                             |               |
| ๔        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านคลองจ๊กกะ ๓๗-๖๖๕๖ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๒๒๕                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าสาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยยาง 38-1900 ระยะทาง 850 เมตร                                                  | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๔๐๐                                               |                             |               |
| ๒        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยมะปราง 56-3199 ระยะทาง 800 เมตร                                               | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๔๑๐                                               |                             |               |
| ๓        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านทุ่งกว้าง 52-0957 ระยะทาง 750 เมตร                                                | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๔๐๑                                               |                             |               |
| ๔        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านคลองจ๊กกะ 37-6656 ระยะทาง 750 เมตร                                                | 25 กรกฎาคม 2560                       | ๔๐๕                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ๖๒             |       |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า...สาขาที่บสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๕,๖๕๑         |       |       | .....%  |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                            | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |       |       | .....%  |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๐๑/๐๑/๐๐       | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |       |      |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          | .....          | ..... |      | .....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          | .....          | ..... |      | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | .....          | ..... |      | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | .....          | ..... |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐  
 การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%   |              |

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |       |      |          |              |
| <b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b>                                                      |          |                |       |      |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          |                |       |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....          |       |      | .....    |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          |                |       |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....          | ..... |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๖              |        |        | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๒๗             |        |        | .....    |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          |        |        | .....    |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |        |        |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐  
การไฟฟ้า...สาขาที่...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐  
 การไฟฟ้า...สาขาที่...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      |                |       |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๒๙๑            |       |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๔๓๘            |       |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐  
 การไฟฟ้า...สาขาตำบลสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐.

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |