



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

SCAN 4752

จาก กฟส.ทสก ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กบ) ๑๓๓/๖๖ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑  
อ้างอิง บันทึก เลขที่ ต.๑- กบล.(บช) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึง การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม  
แผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙ ให้ กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.  
๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสส. ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.  
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานทางเทคนิค
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายเทวิน น้อยมหาไชย)  
ผจก.ทสก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าสาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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    | บ้านอ่างทอง ๔๑-๒๔๗ ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                     | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๒        | บางสะพาน ๑ | ๗    | บ้านห้วยมะปราง ๒๓-๐๗๗๐ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                                 | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๓        | บางสะพาน ๑ | ๖    | บ้านทุ่งกว้าง ๓๘-๒๓๒๒๕ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                 | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๖                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๔        | บางสะพาน ๑ | ๒    | บ้านคลองจิกกะ ๕๔-๓๙๐๒ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                  | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าสาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านอ่างทอง ๔๑-๒๔๗๑ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                   | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒๘                                               |                             |               |
| ๒        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยมะปราง๒๓-๐๗๗๐ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                                | 30 มกราคม 2561                        | ๒๓๕                                               |                             |               |
| ๓        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านทุ่งกว้าง ๓๘-๒๓๒๒๕ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                               | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒๓                                               |                             |               |
| ๔        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านคลองจิกกะ ๕๔-๓๙๐๒ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒๕                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าสาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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  | บ้านอ่างทอง ๔๑-๒๔๗๑ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                   | 30 มกราคม 2561                        | ๔๐๐                                               |                             |               |
| ๒        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านห้วยมะปราง๒๓-๐๗๗๐ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                                | 30 มกราคม 2561                        | ๔๑๐                                               |                             |               |
| ๓        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านทุ่งกว้าง ๓๘-๒๓๒๒๕ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                               | 30 มกราคม 2561                        | ๔๐๑                                               |                             |               |
| ๔        | กฟส.ทับสะแก  | บ้านคลองจ๊กกะ ๕๔-๓๙๐๒ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                | 30 มกราคม 2561                        | ๔๐๕                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ  | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาที่บสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ม.ค            | ก.พ  | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๓.๒</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                            | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |                 | ม.ค            | ก.พ   | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%  |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑              | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าสาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต...ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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    | บ้านอ่างทอง ๔๑-๒๔๗๑ระยะทาง ๘๕๐ เมตร                                                     | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๒        | บางสะพาน ๑ | ๗    | บ้านห้วยมะปราง๒๓-๐๗๗๐ ระยะทาง ๘๐๐ เมตร                                                  | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๓        | บางสะพาน ๑ | ๖    | บ้านทุ่งกว้าง ๓๘-๒๓๒๒๕ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                 | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๖                               | ๔๐๕                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |
| ๔        | บางสะพาน๑  | ๒    | บ้านคลองจ๊กกะ ๕๔-๓๙๐๒ ระยะทาง ๗๕๐ เมตร                                                  | 30 มกราคม 2561                        | ๒๒.๗                               | ๔๐๖                                 | ๓                          | ๒๒.๔๔                                        |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาตำบลสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | 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>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๖              |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | .....          | ..... |       | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาที่บสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑๖             |        |        | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  |        |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              |        | .....  | .....    |              |
| 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 ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาที่บสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒ 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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | ๑              |       |       | ๓        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | .....          | ..... | ..... |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |       |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |       |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | ๙๕%      |                |       |       |          |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                |       |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาตำบลสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |       |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          |       | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๒๓             |       |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | ..... |       | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาตำบลสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |