



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## โทรสาร

เลขที่ สทพ. ๐๖๘ / ๖๒๐ ๓  
ชื่อผู้รับ นายสมพร เรืองจันทร์  
ชื่อผู้ส่ง นายมานิตย์ นิจพันธ์  
จำนวนเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓  
ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ระโนด  
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.สทิงพระ

กฟส.อ.สทิงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
ไตรมาสที่ ๔ ปี ๒๕๖๒ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

(นายมานิตย์ นิจพันธ์)  
ผจก.กฟส.อ.สทิงพระ

สแกนส่งระบบสารบรรณแล้ว

วันที่ ๗ ม.ค. ๒๕๖๓

เวลา ๑๑.๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |               |               | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
|                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.           | ธ.ค.          | ไตรมาส 4      |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...%     | ...100...%    | ...100...%    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)    | ไม่น้อยกว่า 95% | ...8 ครั้ง...  | ...2 ครั้ง...  | 7 ครั้ง       | 17 ครั้ง      |              |
|                                                                                                          |                 | ...- ครั้ง...  | ...- ครั้ง...  | ...- ครั้ง... | ...- ครั้ง... |              |
|                                                                                                          |                 | ...%...        | ...- %...      | ...- %...     | ...- %...     |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ...เรื่อง...   | ...- เรื่อง... | ...เรื่อง...  | ...เรื่อง...  |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                               |                 | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... | ...เรื่อง...  | ...เรื่อง...  |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |
|                                                                                                          |                 |                |                |               |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... โทร .....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส 4   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง                       |                 |                |              |              |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุกเดือน (ราย)           |                 | ...15,202...   | ...15287...  | ...14,110.00 | 44,599.00  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ...14,017...   | ...14100...  | .....        | .....      |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุกเดือน (ราย)           |                 | ...1,185..     | ...1184....  | ...1,186.00  | 3,555.00   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ...1,185..     | ...1,184.00  | ...1,186.00  | 3,555.00   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | ...95...%      | ...95...%    | ...95...%    | ...95...%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 | ...15,202...   | ...15287.... | ...15,296.00 | 45,785.00  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ...15,202...   | ...15,287.00 | ...15,296.00 | .....      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ...15,202...   | ...15,287.00 | ...15,296.00 | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.           | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้โทรไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100...%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้โทรไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...เรื่อง... | ...เรื่อง... |              |
| - ตอบคำถามของผู้โทรไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...เรื่อง... | ...เรื่อง... |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้โทรไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...0 เรื่อง... | -              | -            | -            |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้โทรไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | ...0 เรื่อง... | -              | -            | -            |              |
| - ตอบคำถามของผู้โทรไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | ...0 เรื่อง... | -              | -            | -            |              |

ในหัวข้อ Call center การโทรไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กฟผ.  
ใช้ผลการดำเนินงานจาก กฟผ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |               |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|------------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.          | ธ.ค.         | ไตรมาส 4   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |               |              |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...%    | ...100...%   | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ...15,202...   | ...15,287...  | ...14,110.00 | 44,599.00  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ...14,017...   | ...14,100...  | .....        | .....      |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100...%     | ...100...%    | ...100...%   | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ...1,185..     | ...1,184....  | ...1,186.00  | 3,555.00   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ...1,185..     | ...1,184.00   | ...1,186.00  | 3,555.00   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | ...95...%      | ...95...%     | ...95...%    | ...95...%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 | ...15,202...   | ...15,287.... | ...15,296.00 | 45,785.00  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ...15,202...   | ...15,287.00  | ...15,296.00 | .....      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ...15,202...   | ...15,287.00  | ...15,296.00 | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |              |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย.           | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100...%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   |                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                   |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...เรื่อง... | ...เรื่อง... |                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...เรื่อง... | ...เรื่อง... |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |                |              |              |                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                |                 | ...0 เรื่อง... | -              | -            | -            | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กฟผ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กฟท. |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                   |                 | ...0 เรื่อง... | -              | -            | -            |                                                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.        | ไตรมาส 4    |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                |          |                |             |             |             |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ... 100...%    | ... 100...% | ... 100...% | ... 100...% |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                   |          |                |             |             |             |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                       | 100%     | ... 0...%      | 1-          | 1-          | 2-          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (สาย)                                                                                                                  | 100%     | ... 0...%      | ... 100...% | ... 100...% | ... 100...% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                  |          |                |             |             |             |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                                        | 100%     | ... 0...%      | ... 1-...%  | ... 1-...%  | ... 2-...%  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                               | 0        | ... 0...%      | ... -...%   | ... -...%   | ... -...%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%   | ...100...%   |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                               |          |                |             |              |              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                          |          | .....0.....    | .....-..... | .....1-..... | .....1-..... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                           |          | .....0.....    | .....-..... | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.        | ไตรมาส 4     |              |
| 3.2 ระยะเวลาดำเนินการให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |             |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                      |          |                |              |             |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                       |          |                |              |             |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                               | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%  | ...100...%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ...2 ราย...    | ...3 ราย...  | ...2 ราย... | ...3 ราย...  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | ...0 ราย...    | ...- ราย...  | ...- ราย... | ...- ราย...  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                            | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%  | ...100...%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ...46 ราย...   | ...34 ราย... | 34 ราย...   | ...34 ราย... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | ...0 ราย...    | ...- ราย...  | ...- ราย... | ...- ราย...  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |                                                                                   |
| 3.2.1.2 ผู้ขอไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | -              | -          | -          | -          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง |
| - เขตเมือง                                                       |          |                |            |            |            |                                                                                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -          | -          | -          |                                                                                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -          | -          | -          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     |                |            |            |            |                                                                                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -          | -          | -          |                                                                                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -          | -          | -          |                                                                                   |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  |          |                |            |            |            |                                                                                   |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                     | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                                                                                   |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย.. | ...0 ราย.. | ...0 ราย.. |                                                                                   |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย.. | ...0 ราย.. | ...0 ราย.. |                                                                                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/กิจกรรม                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |            |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------------|-------------|--------------|
|                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.       | ไตรมาส 4    |              |
| 3.2.2 หนึ่งหมื่นแปลงรวมเกินเกินกว่า 250 เคิลโวลต์<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เคิลโวลต์ | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...% | ...100...%  |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                         |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย..  | ...0 ราย.. | ...0 ราย..  |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                          |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย..  | ...0 ราย.. | ...0 ราย..  |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือตู้                                 |          |                |             |            |             |              |
| 3.3.1 การโอนตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...% | ...100...%  |              |
| หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                           |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย..  | ...0 ราย.. | ...0 ราย..  |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                         |          | ...0 ราย..     | ...0 ราย..  | ...0 ราย.. | ...0 ราย..  |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                          |          | ...100...%     | ...100...%  | ...100...% | ...100...%  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                           | 100%     | ...6 ราย..     | ...12 ราย.. | ...6 ราย.. | ...24 ราย.. |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                         |          | .....          | .....       | .....      | .....       |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                          |          | .....          | .....       | .....      | .....       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| รายละเอียดงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |            |            |            |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |

หมายเหตุ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินค่าบริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/กิจกรรม                                                                                         | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินงาน |              |               |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|--------------|---------------|------------|--------------|
|                                                                                                     |             | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.          | ไตรมาส 4   |              |
| 3.4 ระบบจ่ายไฟฟ้าดับ การดับกวดจ่ายไฟฟ้า (รับลดจากวิทยุแจ้งไฟฟ้าจะแจ้งและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |             |                |              |               |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                            |             |                |              |               |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                          | 100%        | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%    | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                              | 7 ราย..     | ....-4 ราย..   | ....6 ราย..  | ....17 ราย..  |            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                               | .....       | ....- ราย..    | ....- ราย..  | ....- ราย..   |            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                       | 100%        | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%    | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                              | 62 ราย..    | ....76- ราย..  | ....94 ราย.. | ....232 ราย.. |            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               | ....- ราย.. | ....- ราย..    | ....- ราย..  | ....- ราย..   |            |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                            | 100%        | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%    | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                              | ....- ราย.. | ....- ราย..    | ....- ราย..  | ....- ราย..   |            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                               | ....- ราย.. | ....- ราย..    | ....- ราย..  | ....- ราย..   |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพของ กพผ.

เขต.....โพธิ์.....

3. สภาพการณ์การให้บริการที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของ กพผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                    |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค.        | ไตรมาส 4    |              |
| การจ่ายเงินค่าจ้างโดยเช็คเงินเดือน | 85%      | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด  |          |                |             |             |             |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)           |          | ....-จ่าย..    | ....-จ่าย.. | ....-จ่าย.. | ....-จ่าย.. |              |
| เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)            |          | ....-จ่าย..    | ....-จ่าย.. | ....-จ่าย.. | ....-จ่าย.. |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส.....๔.....เดือน ต.ค. -ธ.ค. ปี...๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า             | วงจร      | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา,หรือหม้อแปลง)<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัด<br>แรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                   | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง (kv ) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |                        |           |                                                                                     |                                      | ที่สถานี ฯ<br>( kv )               | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑            | กฟอ.ระโนด<br>(สทิงพระ) | ROA<br>๐๒ | T๒/๑๖ บ้านดอนมัย<br>ห่างจากสถานี ๔๙ กม.                                             | ๒๘ ต.ค.๖๒<br>๑๙.๐๐                   | ๓๓                                 | ๓๘๔                               | ๓                          | ๓๑.๖๘                                        | ได้มาตรฐาน                        | -                 |
| ๒            | ระโนด<br>(สทิงพระ)     | ROA<br>๐๖ | T๖/๒๔ บ้านพังสิงทอง<br>ห่างจากสถานี ๕๐ กม.                                          | ๒๗ พ.ย.๖๒<br>๑๙.๐๐                   | ๓๓                                 | ๓๘๒                               | ๓                          | ๓๑.๕๑                                        | ได้มาตรฐาน                        | -                 |
| ๓            | สิงหนคร<br>(สทิงพระ)   | SHN<br>๐๑ | T๖/๔๐ บ้านตาลก<br>ห่างจากสถานี ๒๐ กม.                                               | ๒๕ ธ.ค.๖๒<br>๑๙.๐๐                   | ๓๓                                 | ๓๘๐                               | ๓                          | ๓๑.๓๕                                        | ได้มาตรฐาน                        | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๔...เดือน ต.ค. - ธ.ค. ปี...๒๕๖๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard )

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ๑ , ๒        | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัด<br>แรงดัน | ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ทั้ง ๓<br>เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน                 |                   |
|----------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|          |                        |                                                                                   |                                      |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐<br>โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.ระโนด<br>(สตึงพระ) | T๒/๑๖ บ้านดอนเฒ่<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร                                      | ๒๘ ต.ค. ๖๒<br>๑๙.๑๕                  | ๒๒๐                                          | ได้มาตรฐาน                     | -                 |
| ๒        | กฟอ.ระโนด<br>(สตึงพระ) | T๖/๒๔ บ้านพังลิ้งทอง<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๕๐ เมตร                                  | ๒๗ พ.ย. ๖๒<br>๑๙.๑๐                  | ๒๑๐                                          | ได้มาตรฐาน                     | -                 |
| ๓        | สิงหนคร<br>(สตึงพระ)   | T๖/๔๐ บ้านดาก<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร                                         | ๒๕ ธ.ค. ๖๒<br>๑๙.๑๐                  | ๒๑๕                                          | ได้มาตรฐาน                     | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
 ไตรมาส...๕...เดือน ต.ค. - ธ.ค. ปี ๒๕๖๒  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard )  
 ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )  
 ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ๑ , ๒     | สถานที่วัดแรงดัน ๑   | (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ๑ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส ( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|----------|---------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|          |                     |                      |                                                               |                                 |                                              | ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.ระโนด (สทิงพระ) | ท๒/๑๖ บ้านดอนแย้     | ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร                                      | ๒๘ ต.ค. ๖๒ ๑๙:๒๐                | ๓๗๙                                          | ได้มาตรฐาน               | -             |
| ๒        | กฟอ.ระโนด (สทิงพระ) | ท๖/๒๔ บ้านพังลิ้งทอง | ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ เมตร                                      | ๒๗ พ.ย. ๖๒ ๑๙:๒๐                | ๓๗๐                                          | ได้มาตรฐาน               | -             |
| ๓        | สิงหนคร (สทิงพระ)   | ท๖/๔๐ บ้านตาลก       | ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร                                      | ๒๕ ธ.ค. ๖๒ ๑๙:๒๐                | ๓๗๐                                          | ได้มาตรฐาน               | -             |