



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ปป.

เลขที่ ต.๑ กฟอ.ปป. (บค.) 594/2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.(ต.๑)

ถึง กบล.(ต.๑)

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ตามเอกสารเลขที่ ต.๑ -กบล.(บธ.)๒๖๖/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๙ กฟอ.ปป. ขอ  
นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙ ของ กฟภ. ประจำเดือน  
มกราคม ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายพิรพงศ์ เนืองอุดม)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ปป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1 ภาค 4 ประจำปี 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปราณบุรี   | F1   | นางพัชรี พิณศรี                                                                         | 31/1/2562                             | 22.60                              | 399                                 | 3                          | 22.5                                         | ✓                                 |               |
| 2        | ปราณบุรี   | F2   | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                                                               | 1/1/2562                              | 22.60                              | 394                                 | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 3        | ปราณบุรี   | F3   | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด                                                     | 31/1/2562                             | 22.50                              | 394                                 | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 4        | -          | -    | -                                                                                       | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | 0.0                                          | -                                 |               |
| 5        | ปราณบุรี   | F5   | บริษัท สามร้อยยอด จำกัด                                                                 | 31/1/2562                             | 22.70                              | 398                                 | 3                          | 23.0                                         | ✓                                 |               |
| 6        | ปราณบุรี   | F6   | บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)                                                             | 31/1/2562                             | 22.80                              | 373                                 | 3                          | 21.6                                         | ✓                                 |               |
| 7        | ปราณบุรี   | F7   | บริษัท เพชรเกษมธูปเทียน จำกัด                                                           | 31/1/2562                             | 22.60                              | 398                                 | 3                          | 23.0                                         | ✓                                 |               |
| 8        | ปราณบุรี   | F8   | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด                                        | 31/1/2562                             | 22.60                              | 398                                 | 3                          | 23.0                                         | ✓                                 |               |
| 9        | ปราณบุรี   | F9   | นางศิรินันท์ เอียวประเสริฐ                                                              | 31/1/2562                             | 22.90                              | 399                                 | 3                          | 23.1                                         | ✓                                 |               |
| 10       | ปราณบุรี   | F10  | นายพานิช บุญชู                                                                          | 31/1/2562                             | 23.00                              | 389                                 | 3                          | 22.5                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน ม.ค.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปราณบุรี     | นางพัชร พิณศรี                                                                        | 31/1/2562            | 230                                               | ✓                           |               |
| 2        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                                                             | 31/1/2562            | 227                                               | ✓                           |               |
| 3        | ปราณบุรี     | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด                                                   | 31/1/2562            | 227                                               | ✓                           |               |
| 4        | -            | -                                                                                     | -                    | 0                                                 | -                           |               |
| 5        | ปราณบุรี     | บริษัท สามร้อยยอด จำกัด                                                               | 31/1/2562            | 230                                               | ✓                           |               |
| 6        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)                                                           | 31/1/2562            | 221                                               | ✓                           |               |
| 7        | ปราณบุรี     | บริษัท เพชรเกษมธูปพร จำกัด                                                            | 31/1/2562            | 236                                               | ✓                           |               |
| 8        | ปราณบุรี     | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด                                     | 31/1/2562            | 230                                               | ✓                           |               |
| 9        | ปราณบุรี     | นางศิรินันท์ เอียวประเสริฐ                                                            | 31/1/2562            | 236                                               | ✓                           |               |
| 10       | ปราณบุรี     | นายพานิช บุญชู                                                                        | 31/1/2562            | 231                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปรางมูบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำปี ๒๕๖๒

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1.2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                  |                   |                                            | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปรางมูบุรี   | นางพัชรี พิณศรี                                  | 31/1/2562         | 399                                        | ✓              |               |
| 2        | ปรางมูบุรี   | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                        | 31/1/2562         | 394                                        | ✓              |               |
| 3        | ปรางมูบุรี   | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด              | 31/1/2562         | 394                                        | ✓              |               |
| 4        | -            | -                                                | -                 | -                                          | -              |               |
| 5        | ปรางมูบุรี   | บริษัท สยามร้อยยอด จำกัด                         | 31/1/2562         | 398                                        | ✓              |               |
| 6        | ปรางมูบุรี   | บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)                      | 31/1/2562         | 373                                        | ✓              |               |
| 7        | ปรางมูบุรี   | บริษัท เพชรเกษมธูปเทียน จำกัด                    | 31/1/2562         | 398                                        | ✓              |               |
| 8        | ปรางมูบุรี   | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด | 31/1/2562         | 398                                        | ✓              |               |
| 9        | ปรางมูบุรี   | นางศิริรัตน์ เอียวประเสริฐ                       | 31/1/2562         | 399                                        | ✓              |               |
| 10       | ปรางมูบุรี   | นายพานิช บุญชู                                   | 31/1/2562         | 389                                        | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1 .....ประจำเดือน.....มกราคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                           |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100%     |              |
|                                                                                                                           |                 |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                           |                 | 69             |      |       | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                    | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              |      |       | 0%       |              |
|                                                                                                                           |                 | -              |      |       | -        |              |
|                                                                                                                           |                 |                |      |       |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) |                 | -              |      |       | -        |              |
|                                                                                                                           |                 |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                           |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 46,632         |      |       | 100%     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 46,632         |      |       | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 141            |      |       | 100%     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 141            |      |       | 100%     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 46,632         |      |       | 100%     |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 46,632         |      |       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางค์บุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                           |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100                     | 100%            | -              |      |       | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) |                 | -              |      |       | -        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                          | ไม่น้อยกว่า 90% | -              |      |       | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                           |                 | -              |      |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>- ๕. หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | -              |      |       | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป | 100%     | -              |      |       | -        |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                     |          | -              |      |       | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                      |          | -              |      |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 36             |      |       | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |      |       | 0%       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 57             |      |       | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |      |       | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              |      |       | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              |      |       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 2              |      |       | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0%       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              |      |       | 100%     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางค์บุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | 0              |      |       | 0%       |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการขอเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)      | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางค์บุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | -              |      |       | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              |      |       | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              |      |       | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              |      |       | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              |      |       | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              |      |       | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | -              |      |       | -        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              |      |       | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              |      |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 527            |      |       | 100%     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |      |       | 0%       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 12             |      |       | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |      |       | 0%       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                           | 100%     | -              |      |       | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |      |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | -              |      |       | -        |              |
|                                                                                                                                           |          | -              |      |       | -        |              |