

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน พ.ค.

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   | นางพัชร พิณศรี                                                                          | 31/5/2562                             | 22.60                              | 400                                 | 3                          | 22.6                                         | ✓                                 |               |
| 2        | ปราณบุรี   | F2   | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                                                               | 31/5/2562                             | 22.60                              | 393                                 | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 3        | ปราณบุรี   | F3   | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด                                                     | 31/5/2562                             | 22.50                              | 396                                 | 3                          | 22.9                                         | ✓                                 |               |
| 4        | -          | -    | -                                                                                       | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 |               |
| 5        | ปราณบุรี   | F5   | บริษัท สามร้อยยอด จำกัด                                                                 | 31/5/2562                             | 22.70                              | 389                                 | 3                          | 22.5                                         | ✓                                 |               |
| 6        | ปราณบุรี   | F6   | บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)                                                             | 31/5/2562                             | 22.80                              | 370                                 | 3                          | 21.4                                         | ✓                                 |               |
| 7        | ปราณบุรี   | F7   | บริษัท เพชรเกษมอุตสาหกรรม จำกัด                                                         | 31/5/2562                             | 22.60                              | 396                                 | 3                          | 22.9                                         | ✓                                 |               |
| 8        | ปราณบุรี   | F8   | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด                                       | 31/5/2562                             | 22.60                              | 395                                 | 3                          | 22.9                                         | ✓                                 |               |
| 9        | ปราณบุรี   | F9   | นางศิรินันท์ เอียวประเสริฐ                                                              | 31/5/2562                             | 22.90                              | 392                                 | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 |               |
| 10       | ปราณบุรี   | F10  | นายพานิช บุญชู                                                                          | 31/5/2562                             | 23.00                              | 386                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 |               |
|          |            |      |                                                                                         |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน พ.ค.

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปราณบุรี     | นางพัชรี พิณศรี                                                                       | 31/5/2562                             | 231                                               | ✓                           |               |
| 2        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                                                             | 31/5/2562                             | 227                                               | ✓                           |               |
| 3        | ปราณบุรี     | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด                                                   | 31/5/2562                             | 229                                               | ✓                           |               |
| 4        | -            | -                                                                                     | -                                     | -                                                 | -                           |               |
| 5        | ปราณบุรี     | บริษัท สามร้อยยอด จำกัด                                                               | 31/5/2562                             | 224                                               | ✓                           |               |
| 6        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีฟู้ด จำกัด(มหาชน)                                                            | 31/5/2562                             | 219                                               | ✓                           |               |
| 7        | ปราณบุรี     | บริษัท เพชรเกษมธัญทิพร จำกัด                                                          | 31/5/2562                             | 235                                               | ✓                           |               |
| 8        | ปราณบุรี     | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด                                     | 31/5/2562                             | 228                                               | ✓                           |               |
| 9        | ปราณบุรี     | นางศิรินันท์ เอี่ยวประเสริฐ                                                           | 31/5/2562                             | 232                                               | ✓                           |               |
| 10       | ปราณบุรี     | นายพานิช บุญชู                                                                        | 31/5/2562                             | 229                                               | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี เขต 1ภาค 4 ประจำเดือน พ.ค.

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปราณบุรี     | นางพัชรี พิณศรี                                                                       | 31/5/2562                             | 400                                               | ✓                           |               |
| 2        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีพีเอฟ(ประเทศไทย)                                                             | 31/5/2562                             | 393                                               | ✓                           |               |
| 3        | ปราณบุรี     | บริษัท ผลไม้กระป๋องสยาม(1988) จำกัด                                                   | 31/5/2562                             | 396                                               | ✓                           |               |
| 4        | -            | -                                                                                     | -                                     | -                                                 | -                           |               |
| 5        | ปราณบุรี     | บริษัท สามร้อยยอด จำกัด                                                               | 31/5/2562                             | 389                                               | ✓                           |               |
| 6        | ปราณบุรี     | บริษัท ซีพีออย จำกัด(มหาชน)                                                           | 31/5/2562                             | 370                                               | ✓                           |               |
| 7        | ปราณบุรี     | บริษัท เพชรเกษมธัญทิพร จำกัด                                                          | 31/5/2562                             | 396                                               | ✓                           |               |
| 8        | ปราณบุรี     | บริษัท สยาม เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์แมเนจเม้นท์ จำกัด                                     | 31/5/2562                             | 395                                               | ✓                           |               |
| 9        | ปราณบุรี     | นางศิรินันท์ เอี่ยวประเสริฐ                                                           | 31/5/2562                             | 392                                               | ✓                           |               |
| 10       | ปราณบุรี     | นายพานิช บุณชู                                                                        | 31/5/2562                             | 386                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....พฤษภาคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 105            | 128  |       | 100%     |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0    |       | 0%       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -    |       | -        |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | -              | -    |       | -        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | -    |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....พฤษภาคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   |       | 100%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 46,870         | 46,953 |       | 100%     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 46,870         | 46,953 |       | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   |       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 141            | 141    |       | 100%     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 141            | 141    |       | 100%     |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   |       | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 46,870         | 46,953 |       | 100%     |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 46,870         | 46,953 |       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน....พฤษภาคม.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | -              | -    |       | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    |       | 90%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 4              | 4    |       | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 4              | 4    |       | 100%     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |                      |                        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|---------------------|----------------------|------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.               | พ.ค.                | มิ.ย.                | ไตรมาส 1               |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | -<br><br>-<br><br>- | -<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br> | -<br><br><br><br><br>- |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 16             | 42   |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 87             | 130  |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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)                                              |          | -              | 1    |       | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | 0    |       | 0%       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | -              | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | 1    |       | 100%     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | 0    |       | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปราณบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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%     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | -    |       | 0%       |              |
|                                                                                                                               |          | 1              | -    |       | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 13             | 13   |       | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 7              | 28   |       | 44%      |              |
|                                                                                                                               |          | 33             | 11   |       | 56%      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | -    |       | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 2              | -    |       | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | -    |       | 0%       |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              | -    |       | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | -              | -    |       | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -    |       | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | -              | -    |       | -        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -    |       | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

การไฟฟ้า.....อำเภอปรางบุรี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 570            | 972  |       | 100%     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 7              | 6    |       | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0    |       | 0%       |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | 100%     | -              | -    |       | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    |       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | -              | -    |       | -        |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                                      | 85%      | -              | -    |       | -        |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | -              | -    |       | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    |       | -        |              |