



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบส.

เลขที่ ก.๒ กฟส.ตร.(ผบส.) ๒๔๕๐/๒๕๖๘

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.ตร.

ถึง ผจก.กฟส.ตร.

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

ผบส.กฟส.ตร. ขอรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ตร.ประจำเดือน  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผสน.ดำเนินการต่อไป

(นายวันชัย วิจิตรสมบัติ)

ทผ.บส.

ผสน.ดำเนินการต่อไป

(นายสุภชัย เยาวพันธุ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟส.ตร.

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

ดาวเทียม ๑๕๗๓๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.ตราด

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

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        | ตราด       | 3    | นายราชัน มานะเปรมปรีดิ์<br>PEA NO. 23049198                                             | 25 ก.พ.2568                           | 23.4                               | 112                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 |               |
| 2        | ตราด       | 5    | นางสุนีย์ ไชยศิริ<br>PEA NO. 27663067                                                   | 25 ก.พ.2568                           | 23.3                               | 111.65                              | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 |               |
| 3        | ตราด       | 9    | โรงน้ำแข็งวนการ<br>PEA NO. 23053220                                                     | 25 ก.พ.2568                           | 23.4                               | 113.5                               | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.ตราด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                          | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                               |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.ตราด     | ซอยท้ายวัง PEA NO. 5800474996 หมายเลข PEA หม้อแปลง 44-004793<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 312 เมตร      | 25 ก.พ.2568                           | 223.7                                             | ✓                           |               |
| 2        | กฟจ.ตราด     | ซอยอยู่สบาย PEA NO. 5600677021 หมายเลข PEA หม้อแปลง 54-003429<br>ขนาด 160 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 เมตร    | 25 ก.พ.2568                           | 223.5                                             | ✓                           |               |
| 3        | กฟจ.ตราด     | ซอยตีนเนิน PEA NO. 6000239395 หมายเลข PEA หม้อแปลง 47-007672<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร      | 25 ก.พ.2568                           | 222.4                                             | ✓                           |               |
| 4        | กฟจ.ตราด     | ซอยทุ่งบางเพชร PEA NO. 5600547628 หมายเลข PEA หม้อแปลง 32-010420<br>ขนาด 500 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร | 25 ก.พ.2568                           | 222.4                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

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        | กฟภ.ตราด     | ซอยบางปรุงPEA NO.6100108960 หมายเลข PEA หม้อแปลง 58-011735<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร      | 25 ก.พ.2568                           | 384.2                                             | ✓                           |               |
| 2        | กฟภ.ตราด     | ถนนตราด-คลองใหญ่ PEA NO.23031018หมายเลข PEA หม้อแปลง 38-018942<br>ขนาด 250 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร | 25 ก.พ.2568                           | 384                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟภ.ตราด     | ซอยหนองปลาหมอPEA NO. 6100012475 หมายเลข PEA หม้อแปลง 45-024602<br>ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 310 เมตร  | 25 ก.พ.2568                           | 382.5                                             | ✓                           |               |
| 4        | กฟภ.ตราด     | ซอยโคกไพรPEA NO.5800019607หมายเลข PEA หม้อแปลง 37-004670<br>ขนาด 260KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง 220 เมตร        | 25 ก.พ.2568                           | 385.3                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | 100%  | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 32,720         | 32,720 | 0     | 65,440   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 32,720         | 32,720 | 0     | 65,440   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100 %          | 100 %  | 100%  | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 10,141         | 10,141 | 0     | 20,282   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 10,141         | 10,141 | 0     | 20,282   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 %  | 100%  | 100 %    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 42,861         | 42,861 | 0     | 85,722   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 42,861         | 42,861 | 0     | 85,722   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.ตราด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                             |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100 %          | 100 % | 100%  | 100 %    |                                                                                                             |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% |                |       |       |          | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต</p> <p>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.</p> <p>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | 1              | 0    | 0     | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 1              | 0    | 0     | 100%     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |        |          |                 |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |        |          |                 |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |        |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 98%            | 100% | .....% | 100%     |                 |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 98             | 71   | 0      | 169      |                 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0      | 0        | สายภายในถูกขโมย |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( 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%     | -              | -    | -      | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -      | -        |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |        |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| 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%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              | 4    | 0      | 6        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( 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% | .....% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0      | 0        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | 100%           | 100% |        | 100%     |                                                                                                                               |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |        |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    | .....  | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 454            | 872  | 0      | 1,326    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 303            | 581  | 0      | 884      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ตราด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100% | .....% | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    | .....  | 0        |              |