



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชลบุรี

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ กฟส.อ.ชล.(บต.) ๑๒ /๒๕๖๗

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๖๘๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒ ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ในสังกัด กฟภ.๒ รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. นั้น

กฟส.อ.ชลบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

  
(นายฤทธิพร ทองคำ)  
ผจก.กฟส.อ.ชลบุรี  
๔ ม.ค.๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ชลบุรี.....เขต.....กฟภ.2.....

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        | ขลุง       | 5    | นาย ประวิทย์ ศรีประทีพ 55 ม.5 ต.บ่อ<br>P.61-101498 (800) ห่างจาก สฟฟ.ขลุง 19.50 กม.        | 31 ต.ค. 66                            | 22.5                               | 390                                 | 3                          | 22.5                                         | ✓                                 |               |
| 2        | ขลุง       | 5    | นาง นवलพรรณ แสงสุข ฟาร์มกุ้ง ม.3 ต.บ่อ<br>P.54-120750 (500) ห่างจาก สฟฟ.ขลุง 16.00 กม.     | 31 ต.ค. 66                            | 22.5                               | 390                                 | 3                          | 22.5                                         | ✓                                 |               |
| 3        | ขลุง       | 5    | ศูนย์บำบัดน้ำเสียฯ เทศบาลเมืองขลุง ม.10<br>P.04-078801 (500) ห่างจาก สฟฟ.ขลุง 6.00 กม.     | 30 พ.ย. 66                            | 22.4                               | 390                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 |               |
| 4        | ขลุง       | 10   | การประปาส่วนภูมิภาคสาขาขลุง 15/1 ม.3 ต.ช้าง<br>P.56-011045 (315) ห่างจาก สฟฟ.ขลุง 3.50 กม. | 30 พ.ย. 66                            | 22.4                               | 390                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ชลบุรี.....เขต.....กฟภ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.56-000265 (100) ซอยทุ่งเคล็ด ม.5 ต.บ่อ<br>มิเตอร์ P.28044982 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 40 เมตร             | 31 ต.ค. 66                            | 230                                               | V                           |               |
| 2        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.23-009738 (100) ตรงข้ามโรงเรียนบ้านบ่อ ม.5 ต.บ่อ<br>มิเตอร์ P.29790197 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 430 เมตร  | 31 ต.ค. 66                            | 222                                               | V                           |               |
| 3        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.44-000242 (160) ชุมชนเกี่ยวหัก ม.10 ต.เกี่ยวหัก<br>มิเตอร์ P.5800007108 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร | 30 พ.ย. 66                            | 230                                               | V                           |               |
| 4        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.63-032574 (100) หน้าเกษตรอำเภอชลบุรี ม.3 ต.ช้าง<br>มิเตอร์ P.29790210 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 330 เมตร   | 30 พ.ย. 66                            | 235                                               | V                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ชลบุรี.....เขต.....กฟภ.2.....

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>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                    |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.56-000265 (100) ซอยทุ่งเคล็ด ม.5 ต.บ่อ<br>มิเตอร์ P.28044982 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 40 เมตร             | 31 ต.ค. 66                            | 395                                               | V                           |               |
| 2        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.23-009738 (100) ตรงข้ามโรงเรียนบ้านบ่อ ม.5 ต.บ่อ<br>มิเตอร์ P.29790197 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 430 เมตร  | 31 ต.ค. 66                            | 380                                               | V                           |               |
| 3        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.44-000242 (160) ชุมชนเทียนหัก ม.10 ต.เทียนหัก<br>มิเตอร์ P.5800007108 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร   | 30 พ.ย. 66                            | 385                                               | V                           |               |
| 4        | กฟส.อ.ชลบุรี | หม้อแปลง P.63-032574 (100) หน้าเกษตรอำเภอลำสนธิ ม.3 ต.ลำสนธิ<br>มิเตอร์ P.29790210 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 330 เมตร | 30 พ.ย. 66                            | 390                                               | V                           |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Overall Standards)                                                               |                 |                |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|--------------|
| งานโครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |              |
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%         |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | 0              | 0    | 0    | 0            |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 0              | 0    | 0    | 0            |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%         |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 1              | 0    | 0    | 1            |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0    | 0    | 0            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 19,211         | 21,769 | 19,232 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 19,211         | 21,769 | 19,232 |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 8,473          | 5,875  | 8,393  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 8,473          | 5,875  | 8,393  |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 27,684         | 27,644 | 27,625 | 82,953   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 27,684         | 27,644 | 27,625 | 82,953   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | 0    | 0    | 0        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ธันวาคม 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป 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. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 36             | 54   | 18   |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 11             | 26   | 38   |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเจริญ

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

| งาน/โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                                                                                                                             |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |        |        |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |                                                                                                                             |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                             |          | ด.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน ธันวาคม 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุ้ง

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ด.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |