

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลองใหญ่ ประจำเดือน สิงหาคม 2567

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่ ประจำเดือน สิงหาคม 2567

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        | คลองใหญ่   | 2    | หจก.ศรีวิสุทธิเอ็นเตอร์ไพรซ์<br>PEA No. 42-110473 , ระยะห่างจากสถานี 0.45 กม.           | 7 ส.ค. 67<br>09.00 น.                 | 22.40                              | 112.68                              | 3                          | 22.54                                        | √                                 |               |
| 2        | คลองใหญ่   | 4    | โรงพยาบาลคลองใหญ่<br>PEA No. 59-100630 , ระยะห่างจากสถานี 8.4 กม.                       | 30 ส.ค. 67<br>13.30 น.                | 22.40                              | 112.2                               | 3                          | 22.45                                        | √                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่ ประจำเดือน สิงหาคม 2567

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        | กฟส.อ.คณ.    | อาคารพาณิชย์จำเริญ สุขสะอาด Serial No.932461 PEA No.36-00350                          | 19 ก.ค. 24                            | 235.0                                             | ✓                           | -             |
| 2        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 100 เควีเอ<br>ใกล้วัดคลองจาก Serial No.411109 PEA No.37-010593                  | เวลา 08.00 น.<br>19 ก.ค. 24           | 236.3                                             | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 160 เควีเอ<br>หาดเล็ก Serial No.383226 PEA No.38-008783                         | เวลา 10.30 น.<br>19 ก.ค. 24           | 236.7                                             | ✓                           |               |
| 4        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 160 เควีเอ<br>อาคารพาณิชย์คุณาฉัย ศิริ ม.4 ต.หาดเล็ก Serial No.95418            | เวลา 14.00 น.<br>19 ก.ค. 24           | 237.7                                             | ✓                           |               |
| 5        | กฟส.อ.คณ.    | PEA No.38-023014 เฟส 100 เควีเอ<br>ฐานสุจินดา Serial No.363358 PEA No.36-009515       | เวลา 13.30 น.<br>19 ก.ค. 24           | 236.0                                             | ✓                           |               |
| 6        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 50 เควีเอ<br>เยื้องสะพานบางอินทร์ Serial No.529960 PEA No.29-017464             | เวลา 23.30 น.<br>19 ก.ค. 24           | 237.0                                             | ✓                           |               |
| 7        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 250 เควีเอ<br>บ้านสวนมะพร้าวเหลือง ม.5 Serial No.312365 PEA No.31-005171        | เวลา 11.00 น.<br>19 ก.ค. 24           | 236.3                                             | ✓                           |               |
| 8        | กฟส.อ.คณ.    | 3 เฟส 100 เควีเอ<br>สวนผลไม้ตาบัง Serial No.3529 PEA No.52-920333                     | เวลา 13.00 น.<br>19 ก.ค. 24           | 238.0                                             | ✓                           |               |
| 9        | กฟส.อ.คณ.    | 1 เฟส 20 เควีเอ<br>ทางเข้าสำนักสงฆ์หาดสุขวนพล Serial No.N916040209                    | เวลา 10.00 น.<br>19 ก.ค. 24           | 237.0                                             | ✓                           |               |
|          |              | PEA No.34-004838 1 เฟส 20 เควีเอ                                                      | เวลา 08.30 น.                         |                                                   |                             |               |

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 |
| 10       | กฟส.อ.คณ.    | สี่แยกคลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ Serial No.384692 PEA No.38-019186<br>3 เฟส 250 เควีเอ       | 19 ก.ค. 24<br>เวลา 09.30 น.           | 238.0                                             | ✓                           |               |
| 11       | กฟส.อ.คณ.    | อาคารโอกิม อ.คลองใหญ่ Serial No.529366 PEA No.29-016361<br>3 เฟส 100 เควีเอ           | 19 ก.ค. 24<br>เวลา 09.00 น.           | 237.7                                             | ✓                           |               |
| 12       | กฟส.อ.คณ.    | เยื้อง รพ.คลองใหญ่ Serial No.85850 PEA No.36-005857<br>3 เฟส 250 เควีเอ               | 19 ก.ค. 24<br>เวลา 14.30 น.           | 237.7                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | -    | #VALUE!  |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 1    | -    | 1        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |         |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | -    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 4,198          | 4210.00 | -    | 8408.00  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 4,198          | 4210.00 | -    | 8408.00  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100%    | -    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 3,110          | 3,110   | -    | 6,220    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 3,110          | 3,110   | -    | 6,220    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 97.8%          | 97.8%   | -    | 97.8%    |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 7,147          | 7,157   | -    | 14,304   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 7,308          | 7,320   | -    | 14,628   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (งาน)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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%     |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่รายย่อยในระบบ One Touch Service                                                                                                          |          | 7              | 3    | -    | 10       |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (รายย่อย)                                                                                                                               |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (TOU)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่รายย่อยในระบบ One Touch Service                                                                                                          |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (รายย่อย)                                                                                                                               |          | 5              | 7    | -    | 12       |              |
| ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ (TOU)                                                                                                                                   |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | -    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 88             | 132  | -    | 220      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 130            | 198  | -    | 328      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | -    | -    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | -    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองใหญ่

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

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |