



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สฎ. ถึง กฟต.๒  
เลขที่ ต.๒ สฎ.(บค.) - ๙๐๒/๖๐ วันที่  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐

เรียน อช.ต.๒ (อก.บล.ต.๒)

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

กฟจ.สฎ. ขอนำส่งรายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ ของ กฟจ.สฎ. และ กฟฟ. ในสังกัด ทั้งนี้ กฟจ.สฎ. ได้จัดส่งรายงานไว้บนระบบ Intranet ดังนี้-

<http://๑๗๒.๒๗.๑.๕> → กฟฟ.ชั้น ๑-๓ → กฟจ.สุราษฎร์ธานี → แผนกบริการลูกค้า → ๒.รายงาน มาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรพล บุญสินธุ์)  
ผจก.กฟจ.สฎ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)                                                          | วัน เดือน ปี เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                                                                             |                                    |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เอสพีบี พาเนลอินดัสทรี จำกัด ม.7 ต.นาใต้ อ.บ้านนาเดิม<br>กม.194 ถ.เอเชีย ม.1 ต.นาใต้ อ.<br>บ้านนาเดิม จ.สุราษฎร์ธานี | 26.01.2017 13.45 น.                | 114                                              | /                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่ตั้งแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                         | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |               |
|----------|--------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
|          |              |      |                                                                                                              |                        | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ<br>(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                            | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บ้านดอน      | 2    | หมู่บ้านเอกธานี ถ.เลียงเมือง ต.มะขามเตี้ย อ.เมือง<br>พ.อ.อ 37-008097 ขนาด 250 เควีเอ<br>วัดแรงดันได้หม้อแปลง | 18.01.2016<br>14.24 น. | 34.0                               | 400                                     | 3              | 340                                          | /                                     |               |
| 2        | เวียงสระ     | 7    | ถ.ควนทองเมือง 1 (ข.พัฒนา) ต.ทุ่งเตา อ.บ้านนาสาร<br>พ.อ.อ 37-019957 ขนาด 160 เควีเอ<br>วัดแรงดันได้หม้อแปลง   | 26.01.2016<br>09.46น.  | 34.00                              | 398                                     | 3              | 33.8                                         | /                                     |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2  
เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อขาย)
    - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><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        | กฟจ.สฎ.      | ปากซอยตลาดใหม่ 27 ตร.ข้ามวัดธรรมบูชา ต.ตลาด อ.เมืองสุราษฎร์ธานี<br>พื้อเื่อ 44-001618 ขนาด 100 เควีเอ วัดแรงดันได้หม้อแปลง             | 19.01.2016<br>09.15 น.                | 230                                               | /                           |               |
| 2        | กฟส.บสน.     | เื่อ่งเพ็ญเื่อแอนต์หมู่บุปเหือร้งมาเก็ด ต.ทุ่งเตา อ.บ้านนาสาร จ.สุราษฎร์ธานี<br>พื้อเื่อ 38-006876 ขนาด 30 เควีเอ วัดแรงดันได้หม้อแปลง | 25.01.2016<br>13.05น.                 | 229                                               | /                           |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.) )                                            | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                |                        |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.สฎ.      | หมู่บ้านรินทอง บางชุมไถ ต.วัดประตู่ อ.เมืองสุราษฎร์ธานี<br>พื้อเอบ 52-009515 ขนาด 160 เควีเอ วัดแรงดันได้หม้อแปลง              | 18.01.2016<br>11.06 น. | 399                                               | /                           |               |
| 2        | กฟส.บสน.     | เยื้องเทศบาลโกเลตัส สาขาทุ่งเตา ต.ทุ่งเตา อ.บ้านนาสาร จ.สุราษฎร์ธานี<br>พื้อเอบ 54-015991 ขนาด 160 เควีเอ วัดแรงดันได้หม้อแปลง | 25.01.2016<br>10.22น.  | 396                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก</p> <p>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่</p> <p>ได้รับแจ้ง</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       |          |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง</p> <p>แรงดันไฟฟ้า</p> <p>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียน</p> <p>เป็น</p> <p>ลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้</li> </ul> <p>ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       |          |              |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน</li> </ul> <p>(ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท</li> </ul> <p>ทั้งหมด (ราย)</p> <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p>                    | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | 53,134         |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | 53,134         |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%            | 100%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย                                                        | ผลการดำเนินงาน                                                                       |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                 | ม.ค.                                                                                 | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า 95%                                                 | 66,726<br><br>66,726<br><br>100%<br><br>119,860<br><br>119,860                       |      |       |          |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้</p> <p>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ</p> <p>ไม่น้อยกว่า</p> <p>ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul> | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br><br><br>-<br><br>- |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</p> <p>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</p> <p>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งตัดไฟ</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า</p> <p>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</p> |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</p> <p>การปฏิบัติงาน</p> <p>100%</p> <p>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</p> <p>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา</p> <p>ที่แจ้งไว้ (ราย)</p> | 100%     | -              | 100% |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|             |          |                |      |       |          |              |
|             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
|             |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</p> <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> | 100%     | 100%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) |          | 160            |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)  |          | -              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง          | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) |          | 7              |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)  |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                      |          |                |      |       |          |              |
|                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า |          |                |      |       |          |              |
| 30 แอมป์ 3 เฟส                                       |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                           | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                |          | 12             |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                        | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                |          | 1              |      |       |          |              |
|                                                      |          | -              |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                         | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย) |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 2              |      |       |          |              |
|                                                                         |          | -              |      |       |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                           | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                 |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              |      |       |          |              |
|                                                                         |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br><br>ร้องเรียน                 |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br><br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                         |          | 29             |      |       |          |              |
|                                                                           | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)           |          | 187            |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                       |          | -              |      |       |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                 |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)      |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)       |          | -              |      |       |          |              |
|                                             |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br><br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br><br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                                                                                                                                                                                      | 95%      |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)               |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ  |          | -              |      |       |          |              |
|                              |          | -              |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า  |          |                |      |       |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ |          |                |      |       |          |              |
| ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                           |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                    | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                        |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                         |          | 22             |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                 | 100%     | 100%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                          |          | 43             |      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                           | 100%     | -<br>100%      |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย) |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                           |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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