



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

- ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|
|          |              |                                                                                           |                                           |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |              |
|          |              |                                                                                           |                                           |                                                       |                             |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |                   | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |              |
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                       |                             |                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค        | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|---------------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                     |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน | ผปบ.         |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 156            | 126  | 107  | 389      |                     | ผกป.         |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                     | ผปบ.         |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 5              | 4    | 4    | 13       |                     | ผกป.         |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |         |         |          |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |         |          |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 110,372        | 110,433 | 110,477 | 331,282  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 110,372        | 110,433 | 110,477 | 331,282  |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |         |         | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 37,627         | 37,641  | 37,651  | 112,919  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 37,627         | 37,641  | 37,651  | 112,919  |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100%    | 100.00%  |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |         |         |          |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 83,378         | 83,387  | 83,390  | 250,155  |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 83,378         | 83,387  | 83,390  | 250,155  |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค      | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ตัวชี้วัดของ ผวส. | ผบค.<br>ผบต. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 7              | 4    | 4    | 15       |                   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          |                   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 |                |      |      |          |                   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 |                |      |      |          |                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |                                  |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป.<br><br>ผปบ.<br>ผกป. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 8              | 4    | 5    | 17       |              |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป.                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 8              | 4    | 5    | 17       |              |                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |                                  |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |                  |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบป.<br><br>ผกป. |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 8              | 4    | 4    | 16       |              |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                    | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                 |              |
| 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%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |                                                 | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 81             | 60      | 79      | 220      |                                                 | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        | ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |                                                 | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 320            | 310     | 354     | 984      |                                                 | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        | ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 2    | 2    | 5        |              | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 3    | 2    | 6        |              | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 1    | 1    | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 9              | 4    | 5    | 18       |              | ผบต.         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 0    | 0    | 100%     |              | ผบค.         |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |      |          |              | ผบต.         |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 1    | 1    | 3        |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |      |          |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 22             | 27   | 15   | 64       |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 1    | 1    | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 31             | 37   | 42   | 110      |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 4              | 4    | 4    | 12       |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |                  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br><br>ผบต. |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br><br>ผบต. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |      |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 74%            | 68%  | 83%  | 75%      |              | ผบป.         |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 32             | 26   | 29   | 87       |              | ผบง.         |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 11             | 12   | 6    | 29       |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 90%            | 80%  | 87%  | 86%      |              | ผบป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 9              | 8    | 13   | 30       |              | ผบง.         |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 1              | 2    | 2    | 5        |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              | ผบง.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |              |