



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตากฟ้า ถึง กฟอ.ตค.  
เลขที่ น.๓ กฟส.อ.ตฟ.(บต.)๘๘๓/๒๕๖๕ วันที่ 4 ก.ค. 2565  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟอ.ตค.

กฟส.อ.ตากฟ้า ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดเอกสารแนบ จำนวน ๑๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายกันตณ นาคประเสริฐ)

ผจก.กฟส.อ.ตฟ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  
โทร.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม  
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

- การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....

.....กฟน.3.....

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 |
|          | ไม่มีระบบจำหน่ายแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี                 |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....เขต.....กฟน.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 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>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบจำหน่าย 33 เควี                                                   |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....เขต.....กฟน.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดันฯ | 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        | ตากลี 2     | 2    | ฟิวส์ 62-006092 ชุมชนบ้านชุมพล ระยะทาง 26 กม.                                           | 4-ก.พ.-65<br>15.30 น.             | 22.6<br>-                          | 403                                 | 3                          | 22.2                                         | ✓                                 | -             |
| 2        | ตากลี 2     | 5    | ฟิวส์ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า ระยะทาง 26 กม.                                           | 4-ก.พ.-65<br>15.40 น.             | 22.8                               | 413                                 | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 | -             |
| 3        | หนองม่วง    | 4    | ฟิวส์ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                           | 4-ก.พ.-65<br>15.50 น.             | 22.5                               | 409                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 4        | หนองม่วง    | 10   | ฟิวส์ 41-007803 ดาดตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                                | 4-ก.พ.-65<br>15.10 น.             | 22.5                               | 411                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 5        | ท่าตะโก     | 1    | ฟิวส์ 63-005090 บ้านหนองพลู ระยะทาง 30 กม.                                              | 4-ก.พ.-65<br>16.00 น.             | 23.1                               | 416                                 | 3                          | 22.8                                         | ✓                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....เขต.....กฟน.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมีเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (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.ตากฟ้า | พืชีเอ 62-006092 รุมนมบ้านชุมพล                                                      | 5-ม.ค.-65<br>15.30 น.                 | 223                                               | ✓                            | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                      | 5-ม.ค.-65<br>15.40 น.                 | 230                                               | ✓                            | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                      | 5-ม.ค.-65<br>15.50 น.                 | 225                                               | ✓                            | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                          | 5-ม.ค.-65<br>15.10 น.                 | 226                                               | ✓                            | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 63-005090 บ้านหนองลู                                                          | 5-ม.ค.-65<br>16.00 น.                 | 230                                               | ✓                            | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....เขต.....กฟน.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 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>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้ช่อ 62-006092 ร่มชนบ้านชุมพล                                                       | 4-ก.พ.-65<br>15.30 น.                 | 403                                               | ✓                           | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้ช่อ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-ก.พ.-65<br>15.40 น.                 | 413                                               | ✓                           | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้ช่อ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-ก.พ.-65<br>15.50 น.                 | 409                                               | ✓                           | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้ช่อ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                           | 4-ก.พ.-65<br>15.10 น.                 | 411                                               | ✓                           | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้ช่อ 63-005090 บ้านหนอง                                                             | 4-ก.พ.-65<br>16.00 น.                 | 416                                               | ✓                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....โทร.....056-241509.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                         |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   |      |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 13             | 33     |      |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                       |                 | -              | -      |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -      |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 | -              | -      |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -      |      |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                         |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                             | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   |      |          |              |
| ทุกราย                                                                                                  |                 |                |        |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)                                                             |                 | 11,408         | 11,425 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 11,408         | 11,425 |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....โทร.....056-241509.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจ่ายหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100% |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                |      |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 61             | 61   |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 61             | 61   |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้      | 100%            | -              | -    |       |          |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |      |       |          |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                       |                 |                |      |       |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                           |                 |                |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                             |                 |                |      |       |          |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                        |                 |                |      |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์            | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    |       |          |              |
| (Call Center) ภายใน 10 นาที                          |                 |                |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                 |                 |                |      |       |          |              |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กฟป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565  
 เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟส.อ.ตากฟ้า.....โทร.....056-241509.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                 |          | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค | ไตรมาส 1 |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที |          | -              | -    |      |          |              |
|                                                                                                 |          | -              | -    |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าดูรวมงาน..... กฟส. ๑. ตากฟ้า..... โทร..... 056-241509.....

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

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

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

| งานโครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อกำหนด) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรันดาไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                | 100%     | -              | 100% |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | 1    |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 15             | 17   |       |          |              |
|                                                                                                                                                  |          | 2              | -    |       |          |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | -              | -    |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    |       |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 1              | 2    |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 2              | 2    |       |          |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    |       |          |              |

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

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

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |