

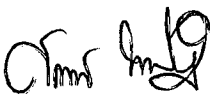


**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตากฟ้า ถึง กฟอ.ตค.  
เลขที่ น.๓ กฟส.อ.ตฟ.(บต.) ๘๘๔/๒๕๖๕ วันที่ 4 เม.ย. 2565  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟอ.ตค.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

  
(นายกันตณ นาคประเสริฐ)  
ผจก.กฟส.อ.ตฟ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  
โทร.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม  
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-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.ตากฟ้า.....เขต.....กฟน.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ดาดลี 2    | 2    | พื้ด 62-006092 ชุมชนบ้านชุมพล ระยะทาง 26 กม.                                            | 4-มี.ค.-65<br>15.30 น.                | 22.6<br>-                          | 403                                 | 3                          | 22.2                                         | ✓                                 | -             |
| 2        | ดาดลี 2    | 5    | พื้ด 52-930633 บ้านโคกตากฟ้า ระยะทาง 26 กม.                                             | 4-มี.ค.-65<br>15.40 น.                | 22.8                               | 413                                 | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 | -             |
| 3        | หนองม่วง   | 4    | พื้ด 63-021626 บ้านโคกตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                             | 4-มี.ค.-65<br>15.50 น.                | 22.5                               | 409                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 4        | หนองม่วง   | 10   | พื้ด 41-007803 ตลาดตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                                | 4-มี.ค.-65<br>15.10 น.                | 22.5                               | 411                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 5        | ท่าตะโก    | 1    | พื้ด 63-005090 บ้านหนองพลู ระยะทาง 30 กม.                                               | 4-มี.ค.-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, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, 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 | พื้อเอ 62-006092 รุมนบ้านชุมพล                                                       | 5-ม.ค.-65<br>15.30 น.                 | 223                                               | ✓                            | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                      | 5-ม.ค.-65<br>15.40 น.                 | 230                                               | ✓                            | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                      | 5-ม.ค.-65<br>15.50 น.                 | 225                                               | ✓                            | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                          | 5-ม.ค.-65<br>15.10 น.                 | 226                                               | ✓                            | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอ 63-005090 บ้านหนองพุด                                                         | 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 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอบ 62-006092 รุมนชนบ้านชุมพล                                                    | 4-มี.ค.-65<br>15.30 น.                | 403                                               | ✓                           | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอบ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                     | 4-มี.ค.-65<br>15.40 น.                | 413                                               | ✓                           | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอบ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                     | 4-มี.ค.-65<br>15.50 น.                | 409                                               | ✓                           | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอบ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                         | 4-มี.ค.-65<br>15.10 น.                | 411                                               | ✓                           | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้อเอบ 63-005090 บ้านชนพดู                                                          | 4-มี.ค.-65<br>16.00 น.                | 416                                               | ✓                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค            | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | -     | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                   |                 | 13             | 33   | -     | 46       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                      |                 | -              | -    | -     | -        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -    | -     | -        |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | -              | -    | -     | -        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | -    | -     | -        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ทุกราย                                                                                                 |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                     |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>     |                 | 11,408         | 11,425 | 11,440 | 34,273   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                | 100%            | 11,408         | 11,425 | 11,440 | 34,273   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>      |                 | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                                                                |                 |                |        |        |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> |                 | 61             | 61     | 62     | 184      |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                          | 100%            | 61             | 61     | 62     | 184      |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul>        |                 | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                            |
| <p>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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> | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -     | -        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต</p> <p>ไม่ตรงรายงานผล เพราะ กวป.</p> <p>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.</p> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ กฟผ. ประจำปี 2565

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

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | -              | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              | 1    |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 88%            | 100% | 96%   | 94%      |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 15             | 17   | 22    | 54       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 2              | -    | 1     | 3        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 | 100%     | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง   |
| - เขตเมือง                                                        |          | -              | -    | -     | -        | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -     | -        |                                            |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -     | -        |                                            |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -     | -        | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -     | -        |                                            |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |      |       |          |                                            |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | -              | -    | -     | -        |                                            |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -    | -     | -        |                                            |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -     | -        |                                            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | 1              | 2    | 2     | 5        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | -     | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | 2              | 2    | -     | 4        |              |
|                                                                                                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              | -    | -     | -        |                                                                                  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                        |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                  |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขายเขต)                                            | 95%      | -              | -    | -     | -        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม) |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                           |          | -              | -    | -     | -        | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                        |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

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 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้าดับ การปฏิบัติงานจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 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)                                                                                                  |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | -              | -    | -     | -        |              |