



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ตากฟ้า ถึง กฟอ.ตค.  
เลขที่ น.๓ กฟส.อ.ตฟ.(บต.) ๘๘๘/๒๕๖๖ วันที่ 22 พ.ค. 2566  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟอ.ตค.

กฟส.อ.ตากฟ้า ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดเอกสารแนบ จำนวน ๑๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

  
( นายอุดมศักดิ์ กิต์วัน )  
ผจก.กฟส.อ.ตฟ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  
โทร.๑๘๔๐๘

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม  
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

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 | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี           |               | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         | เวลา                   | ที่วัดแรงดันฯ | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ดาศิลี 2   | 2    | พืดเื่อ 62-006092 ชุมชนบ้านชุมพล ระยะทาง 26 กม.                                         | 4-เม.ย.-66<br>15.30 น. |               | 22.6<br>-                          | 405                                 | 3                          | 22.2                                         | ✓                                 | -             |
| 2        | ดาศิลี 2   | 5    | พืดเื่อ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า ระยะทาง 26 กม.                                         | 4-เม.ย.-66<br>15.40 น. |               | 22.8                               | 412                                 | 3                          | 22.7                                         | ✓                                 | -             |
| 3        | หนองม่วง   | 4    | พืดเื่อ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                         | 4-เม.ย.-66<br>15.50 น. |               | 22.5                               | 410                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 4        | หนองม่วง   | 10   | พืดเื่อ 41-007803 ตลาดตากฟ้า ระยะทาง 22 กม.                                             | 4-เม.ย.-66<br>15.10 น. |               | 22.5                               | 410                                 | 3                          | 22.4                                         | ✓                                 | -             |
| 5        | ท่าตะโก    | 1    | พืดเื่อ 63-005090 บ้านหนองพลู ระยะทาง 30 กม.                                            | 4-เม.ย.-66<br>16.00 น. |               | 23.1                               | 413                                 | 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, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้เอ 62-006092 ชุมชนบ้านชุมพล                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.30 น.                | 223                                               | ✓                           | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้เอ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.40 น.                | 230                                               | ✓                           | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้เอ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.50 น.                | 225                                               | ✓                           | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้เอ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                           | 4-เม.ย.-66<br>15.10 น.                | 226                                               | ✓                           | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พื้เอ 63-005090 บ้านซอนพลู                                                           | 4-เม.ย.-66<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 | พืชีเอ 62-006092 ชุมชนบ้านชุมพล                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.30 น.                | 403                                               | ✓                           | -             |
| 2        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 52-930633 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.40 น.                | 413                                               | ✓                           | -             |
| 3        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 63-021626 บ้านโค้งตากฟ้า                                                       | 4-เม.ย.-66<br>15.50 น.                | 409                                               | ✓                           | -             |
| 4        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 41-007803 ตลาดตากฟ้า                                                           | 4-เม.ย.-66<br>15.10 น.                | 411                                               | ✓                           | -             |
| 5        | กฟส.อ.ตากฟ้า | พืชีเอ 63-005090 บ้านชนพดู                                                            | 4-เม.ย.-66<br>16.00 น.                | 416                                               | ✓                           | -             |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | -     | -     | ไตรมาส 2 |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | -     | -     |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | -     | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 9,112          |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 9,112          |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |       |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 2,588          |       |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 2,588          |       |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |       |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |       |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 11,700         |       |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 11,700         |       |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้            | 100%            | 100%           |       |       |          |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |       |       |          |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 | 1              |       |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                       |                 |                |       |       |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                           |                 |                |       |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                             |                 | -              | -     | -     | -        |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                        |                 |                |       |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์            | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -     | -     | -        |              |
| (Call Center) ภายใน 10 นาที                          |                 |                |       |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                 |                 |                |       |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                       |                 | -              | -     | -     | -        |              |

ในหัวรั้ว Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที |          | -              | -     | -     | -        |              |
|                                                               |          | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100%     | -              | -     | -     | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                              | 100%     | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul> | 100%     | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                         |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                |       |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |       |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                |       |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 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 การโอนเชื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)  | 100%     | -              |       |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | -              |       |       |          |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                | 100%     |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100%     |                |       |       |          |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</li> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                              | 95%      |                |       |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                  | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 37             |       |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |       |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           |       |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 113            |       |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              |       |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | -              | -     | -     | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -     | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -     | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

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

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | -              | -     | -     | -        |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -     | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -     | -     | -        |              |