

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

- 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 |
|          | ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 115kv.                                 |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-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 |
| 1        | ท้ายเหมือง | 3    | บ้านลำแก่น<br>44-112311 ขนาด 250 KVA<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 38 กม.                        | 29-ธ.ค.-65<br>10.10 น.                | 33                                 | 398                                 | 3                          | 32.8                                         |                                   |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (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 |
|          |            |      | ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 22kv.                                                               |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )     | วัน เดือน ปี<br><br>เวลาที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                               |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ท้ายเหมือง | นายสมนึก นาวาล่อง 49/5 ม.1 ต.ลำแก่น<br>PEA 6200966087<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (วัดต้นหม้อแปลง) | 29-ธ.ค.-65<br>10.15 น.                | 223                                               | ✓                           |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ท้ายเหมือง | บ้านลำแก่น<br>44-112311 ขนาด 250 KVA<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (วัดต้นหม้อแปลง)              | 29-ธ.ค.-65<br>10.15 น.                | 398                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%            | 90%     | 90%     |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                         |                 | 54             | 48      | 80      |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                            |                 | -              | -       | -       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            | 95%     | 95%     |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -       | -       |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -       | -       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 16,716         | 16,734  | 16,742  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 16,716         | 16,734  | 16,742  |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 1,846          | 1,850   | 1,844   |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 1,846          | 1,850   | 1,844   |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            | 95%     | 95%     |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 18,562         | 18,584  | 18,586  |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 18,562         | 18,584  | 18,586  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                               | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%            | 90%     | 90%     | 90%      |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <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>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                        |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | -              | -       | -       | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                |          | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                 |          | -              | -       | -       | -        |              |
|                                                                                                        |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ              |          |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                               |                                                     |                                                              |                                                     | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         | ต.ค.65                                                       | พ.ย. 65                                             | ธ.ค. 65                                                      | ไตรมาส 4                                            |              |
| <p>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>1</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>16</p> <p>-</p> | <p>100%</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>27</p> <p>-</p> | <p>100%</p> <p>1</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>24</p> <p>-</p> | <p>100%</p> <p>2</p> <p>-</p> <p>100%</p> <p>67</p> |              |
| <p>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p>                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>100%</p>             | <p>100%</p>                                                  | <p>100%</p>                                         | <p>100%</p>                                                  | <p>100%</p>                                         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                               |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -       | -       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       | -       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                 | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -       | 1       | 1        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)               |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                       |          | -              | -       | -       | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                       |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                       |          | -              | -       | 1       | 1        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                |          | 8              | 6       | 6       | 20       |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                |          | 3              | 5       | 12      | 20       |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -       | 1       | 1        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -       | 1       | 1        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <p>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> |          | -              | -       | 1       | 1        |              |
| <p>3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)</p> <p>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>      | 95%      | 95%            | 95%     | 95%     | 95%      |              |
| <p>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul>           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท้ายเหมือง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.65         | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                         |          | 2              | 9       | 2       | 13       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -       | -       | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |          | 17             | 70      | 80      | 167      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       | -       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -       | -       | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 85%            | 85%     | 85%     | 85%      |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        | -        | -              | -       | -       | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         | -        | -              | -       | -       | -        |              |