

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะกั่วทุ่ง 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 |
|          | กฟส.ตท ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 115kv.                          |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะกั่วทุ่ง 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>79 50 KVA หน้า | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>29-พ.ย.-67 | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                        |                                                      | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | กฟส.ตท ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 115kv.                          |                                        |                                                      |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะกั่วทุ่ง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | 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 |
|          |             |      | กฟส.ตท ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 33kv.                                                        | -                                     |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะกั่วทุ่ง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

|          |            |     | สถานที่วัดแรงดัน                        | วัน เดือน ปี | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง         | ค่าแรงดัน                       | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|-----|-----------------------------------------|--------------|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | KVA | 29-พ.ย.-67<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | เวลา         | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | Tap<br>หม้อแปลง | ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |     | กฟส.ตท ไม่มีผู้ใช้ไฟในระบบ 22 kv.       |              |                                    |                                     |                 |                                 |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

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 | ค่าเฉลี่ยแรงดัน | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |              |                 |                | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ตท       | Pea 37-019781 160 KVA ชุมชน ม.13                                                      | 30 เม.ย.68   | 231             | /              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟ-

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>42<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                      |                                  | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ตท       | Pea 37-019781 160 KVA ชุมชน ม.13                                                     | 30-เม.ย.-68                          | 413                              | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน    |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | เม.ย.             | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%               | 90%  | 90%   |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 43                | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | -                 | -    | -     | -        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) |                 | ไม่มีข้อร้องเรียน | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | -                 | -    | -     |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%              | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 12,955            | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 12,955            | -    | -     |          |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                              | 100%            | 100%              | 100% | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 4,216             | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 4,216             | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                       | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            | 95%  | 95%   |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 17,171         | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 17,171         | -    | -     |          |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><b>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2</b><br><b>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 6              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -     |          |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center)</b><br><b>ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%            | 90%  | 90%   |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%            | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                        |                                       |                                       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                          | เม.ย.                                 | พ.ค.                                  | มิ.ย.                                 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน(Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%<br><br>100%<br><br>100%<br><br>100% | 100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>100% | 100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>100% | 100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>100% |          |              |

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 17             | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | 21             | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                        |          | 1              | -    | -     |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                         |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอแต่ไม่เกิน 2,500  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                        |          | -              | -    | -     |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                         |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน           |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                        |          | 1              |      | -     |          |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                        |          | 9              | -    | -     |          |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                         |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                    |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                             | 95%      | 95%            | 95%  | 95%   |          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจาก<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | 100%<br>37     | 100% | 100%  |          |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตะกั่วทุ่ง เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค.           | มิ.ย.          | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 85%<br>-<br>-  | 85%<br>-<br>-  | 85%<br>-<br>-  |          |              |