



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทย.

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑ กฟส.ทย. ๘๙๖ / ๒๕๖๕

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.(ต.๑)

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล.(บธ).๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ กฟส.ทย.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๕ ทั้งนี้ได้วางข้อมูลไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒๘๖๖/๐๐๑กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๕/กฟส.ทย.>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบดำเนินการต่อไป

(นายพัชรพัฏ์ พิชรวิระรัชต์)

ผจก.กฟส.ทย.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาต่างๆ กฟต.1

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 |
| -        | -<br><br>ไม่มี                                             | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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 | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ                          | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -          | -    | -                                                                                       | -                    | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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>ระยะห่างจากสถานี (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 |
|          | เพชรบุรี 1 | 6    |                                                                                        |                                       |                                    |                                     |                            |                                              | ✓                                 |               |
|          | เพชรบุรี 1 | 10   |                                                                                        |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชรบุรี 1 | 9    | รับระบบจำหน่ายจากสถานีเพชรบุรี 1 และ 2                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชรบุรี 2 | 2    |                                                                                        |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          | เพชรบุรี 2 | 4    |                                                                                        |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทำยาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | กฟล.ทำยาง | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><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        |           | บ้านบางซอ 20665133                                                                     |                                       | กฟภ.พบ. จด                                        |                             |               |
| 2        |           | โรงเรียนสระพระ D280892, D280895                                                        |                                       | กฟอ.ชอ. จด                                        |                             |               |
|          |           | ไม่มี                                                                                  |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1.2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              | ไม่มี                                                                                     |                                               |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| 2.2 ได้ร้อยละ 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% | 276            | 312  | 336  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทำยาง กฟต.1

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 58,640         | 58,732 | 58,734 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 58,535         | 58,627 | 58,629 |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 105            | 105    | 105    |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 105            | 105    | 105    |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 200%   |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 58,745         | 58,837 | 58,839 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 58,745         | 58,837 | 58,839 |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 4 |                                     |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 0              | 0     | 0     |          |                                     |
| <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% | .....          | ..... | ..... | .....    | ข้อมูล(Call Center)เป็นของ สนง.ใหญ่ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่<br>๕. หน่อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                             | 100%     | 0              | 0    | 0    | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าช้าง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |               |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |               |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0             |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0             |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%     | .....%         | .....% | .....% |              |
|                                                                                                                                                                                                        |          |                |        |        |              |
|                                                                                                                                                                                                        |          |                |        |        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      |              |
|                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0      | 0      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.<br>.....% | ส.ค.<br>.....% | ก.ย.<br>.....% | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0              | 0              | 0              |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          | 0              | 0              | 0              |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            | 100%     | 100%           | 100%           | 100%           |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | 5              | 3              | 0              |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%           | 100%           |          |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0              | 0              |          |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0              | 0              |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ก.ย.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0      | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0      | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0      | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0      | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | .....%         | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 13             | 53     | 14       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |        |        |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 1,318          | 1,546  | 1458   |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | .....%         | .....% | .....% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่ายาง กฟต.1

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.<br>.....% | ส.ค.<br>.....% | ก.ย.<br>.....% |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....%         | .....%         |              |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0              | 0              |              |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0              | 0              |              |