

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 - 02/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย ) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br><br>( ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>( เควี ) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|----------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|          |                                                                  |                                          |                                                        | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท พาเนล พลัส จำกัด                                          | 5 พฤศจิกายน 256                          | 118.17                                                 | /                               | -                 |
|          | 417/14 ถ.กาญจนวนิช ต.พุดตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230               | 15.00 น.                                 |                                                        |                                 |                   |
|          |                                                                  |                                          |                                                        |                                 |                   |
| 2        | บริษัท ศรีตรังโกลฟส์ (ประเทศไทย) จำกัด                           | 5 พฤศจิกายน 256                          | 117.95                                                 | /                               | -                 |
|          | 352 ถ.กาญจนวนิช ต.พุดตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230                  | 15.00 น.                                 |                                                        |                                 |                   |
|          |                                                                  |                                          |                                                        |                                 |                   |
|          |                                                                  |                                          |                                                        |                                 |                   |
|          |                                                                  |                                          |                                                        |                                 |                   |
|          |                                                                  |                                          |                                                        |                                 |                   |

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า ฯ | วงจร  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( กม. )                                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |              |       |                                                                                                                           |                                        | ที่สถานี ฯ<br>( เควี )             | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน<br>31.3 - 34.7 เควี    | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | พังงา        | PAL02 | ธ.ไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)สาขาลองแะ<br>888 ม.5 ต.พังงา อ.สะเดา จ.สงขลา 90170<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( 4.1 กม. )               | 15 พฤศจิกายน 2565<br>15.00 น.          | 32.96                              | 406.43                               | 3                          | 33.53                                         | /                                 | -                 |
| 2            | ทุ่งลุง      | TUA07 | บ.พรีเมียร์ซิสเต็มเอนจิเนียริง จำกัด<br>123 หมู่ 8 ม.8 ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90250<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( 3.6 กม. ) | 15 พฤศจิกายน 2565<br>15.00 น.          | 33.08                              | 384.74                               | 3                          | 31.74                                         | /                                 | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 - 04/16

ล่าสุด

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )
- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br><br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                              |                                            |                                                         | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พล.                  | วัดเขามะกักรัตติ Meter PEA 24411113<br><br>ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.       | 15 พฤศจิกายน 2565<br><br>15.00 น.          | 232.15                                                  | /                           | -                 |
| 2        | กฟย.อ.คหข.               | วัดปรางแก้ว Meter PEA 24411112<br><br>ห่างจากหม้อแปลง PEA 49-012322 ระยะทาง 0 กม.            | 15 พฤศจิกายน 2565<br><br>15.00 น.          | 233.84                                                  | /                           | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br><br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                              |                                                |                                                             | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พล.                  | วัดเขามี่เกียรติ Meter PEA 24411113<br><br>ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.       | 15 พฤศจิกายน 2565<br><br>15.00 น.              | 402.09                                                      | /                           | -                 |
| 2        | กฟย.อ.คหข.               | วัดปรางแก้ว Meter PEA 24411112<br><br>ห่างจากหม้อแปลง PEA 49-012322 ระยะทาง 0 กม.            | 15 พฤศจิกายน 2565<br><br>15.00 น.              | 405.02                                                      | /                           | -                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รายงาน<br>ข้อมูล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|---------------------|
|                                                                                                               |                 | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |                     |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |        |         |          |              |                     |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0% | 100.00% | 100.00%  |              |                     |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | 92             | 91     | 49      | 232      |              | (ผกป.พล.)           |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | 0              | 0      | 0       | 0        |              | (ผกป.พล.)           |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | 100%   | #DIV/0! | 100%     |              |                     |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 1      | 0       | 1        |              | (ผกป.พล.)           |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0      | 0       | 0        |              | (ผกป.พล.)           |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                               |                 |                |        |         |          |              |                     |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |                     |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                   |                 | 16994          | 17049  | 17044   | 51,087   |              | (ผบง.พล.)           |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                      |                 | 16994          | 17049  | 17044   | 51,087   |              | (ผบง.พล.)           |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                          | 100%            | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |                     |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                   |                 | 12758          | 12787  | 12805   | 25,545   |              | (ผบง.พล.)           |

|                                                   |                 |         |         |         |         |  |           |
|---------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|--|-----------|
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)           |                 | 12758   | 12787   | 12805   | 25,545  |  | (ผบง.พล.) |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |  |           |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                              |                 |         |         |         |         |  |           |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |                 | 29752   | 29836   | 29849   | 89,437  |  | (ผบง.พล.) |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |                 | 29752   | 29836   | 29849   | 89,437  |  | (ผบง.พล.) |

| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 100% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |                                                                                                                                                                                                         | (ผบต.พล.)<br><br>(ผบต.พล.) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |         |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |                            |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                            | ผู้รายงานข้อมูล            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                         |                            |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of 3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br><b>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>การแจ้งดับไฟ<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100%             | #DIV/0!        | 100%    | #DIV/0! | 100%     |                                                                                                                                                                                                         | (ผกป.พล.)                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |         |         |         |         |  |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|-----------|
| <div> <div>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</div> <div>การปฏิบัติงาน</div> </div>                                                                                                                                                                                        | 100% | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> <div>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> </div>                                                                                                                                                     |      | #DIV/0! | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> <div>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> </div>                                                                                                                                                     |      | 0       | 6       | 0       | 6       |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> <div>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> </div>                                                                                                                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</div> </div>           | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</div> </div>                                                                                                                                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</div> <div>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</div> </div>                                                                                                                                                                     |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผกป.พล.) |
| <div> <div>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</div> <div>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</div> <div>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</div> </div> |      |         |         |         |         |  |           |

|                                                                     |      |         |         |         |         |                                              |           |
|---------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------------------------------------|-----------|
| 30 แอมป์ 3 เฟส                                                      |      |         |         |         |         |                                              |           |
| - เขตเมือง                                                          | 100% | 100.00% | 90%     | 100%    | 96.30%  |                                              |           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |      | 9       | 10      | 8       | 27      |                                              | (ผบด.พล.) |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 1       | 0       | 1       | *ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย            | (ผบด.พล.) |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% | 100%    | 0%      | 100.00% | 70.4%   |                                              |           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      | 16      | 16      | 22      | 54      |                                              | (ผบด.พล.) |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 16      | 0       | 16      | *ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย            | (ผบด.พล.) |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         |                                              |           |
| - เขตเมือง                                                          | 100% |         |         |         |         | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |      |         |         |         |         | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |           |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      |         |         |         |         | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |           |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% |         |         |         |         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |           |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      |         |         |         |         | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |           |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      |         |         |         |         | และ นอกเขตเมือง                              |           |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคริ)                                     |      |         |         |         |         |                                              |           |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคริเอ                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                              |           |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 0       | 0       | 0       |                                              | (ผบด.พล.) |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |                                              | (ผบด.พล.) |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เคริเอ                       | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%    | 100%    |                                              |           |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เคริเอ                                             |      |         |         |         |         |                                              |           |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 0       | 1       | 1       |                                              | (ผบด.พล.) |

|                                                                                           |             |                |                |                |                |                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผบด.พล.) |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                               |             |                |                |                |                |                                                                                     |           |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | <b>100%</b> | <b>100%</b>    | <b>100%</b>    | <b>100%</b>    | <b>100%</b>    |                                                                                     |           |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |             | 9              | 6              | 3              | 18             |                                                                                     | (ผบด.พล.) |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผบด.พล.) |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | <b>100%</b> | <b>100%</b>    | <b>100%</b>    | <b>0%</b>      | <b>81%</b>     |                                                                                     |           |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |             | 18             | 28             | 11             | 57             |                                                                                     | (ผบง.พล.) |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |             | 0              | 0              | 11             | 11             |                                                                                     | (ผบง.พล.) |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | <b>100%</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>100%</b>    | <b>#DIV/0!</b> | <b>100%</b>    |                                                                                     |           |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |             | 0              | 1              | 0              | 1              |                                                                                     | (ผกป.พล.) |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผกป.พล.) |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | <b>100%</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> |                                                                                     |           |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผบง.พล.) |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผบง.พล.) |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า                  | <b>95%</b>  | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | <b>#DIV/0!</b> | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |           |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |             | 0              | 0              | 0              | 0              | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           | (ผบง.พล.) |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |             | 0              | 0              | 0              | 0              |                                                                                     | (ผบง.พล.) |

|                                                                                                                      |      |         |         |         |         |  |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|-----------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |         |         |         |  |           |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |         |         |         |         |  |           |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |           |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 310     | 386     | 391     | 1,087   |  | (ผบง.พล.) |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผบง.พล.) |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |           |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 129     | 176     | 108     | 413     |  | (ผบง.พล.) |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผบง.พล.) |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0! |  |           |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | xx      | 0       |  | (ผบง.พล.) |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | xx      | 0       |  | (ผบง.พล.) |

|                                                |      |         |         |         |         |  |           |
|------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|-----------|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |           |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |      |         |         |         |         |  |           |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผบง.พล.) |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  | (ผบง.พล.) |