



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กฟ. ถึง กบล.น.๒  
เลขที่ น.๒ กฟ.(บค) - ๓๙๙๔ วันที่ ๑๖ พ.ย. ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา  
เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.กบล.(น.๒)

ตามบันทึกที่ น.๒ กบล.(บค) ๑๑๖๐/๒๕๖๓ ลว.๑๐ มี.ค.๖๓ เรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน  
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กฟ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ตามเอกสารแนบ  
จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายรัชชัย จงทอง)

รจก.(ท) กฟจ.กฟ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๔๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                               |                      |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย(จำกัด)                        | 31 ต.ค. 66           | V1 = 115.00                                      | √              | -             |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

## เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

##### 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                                               | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                        | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์)                           |                |                          | ได้มาตรฐาน                      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กพ.01      | 8    | หมายเลขเสา.29-002069 / 100kva<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 15 กม.                               | 31/10/2023<br>16.00 น. | 22.2                               | A-B= 405 , A-N=230<br>A-C= 405 , B-N=230<br>B-C= 405, C-N=231 | 3              | 22.2                     | ✓<br>✓<br>✓                     |               |
| 2        | กพ.02      | 8    | หมายเลขเสา.36-010190 /50 kva.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 10 กม.                               | 31/10/2023<br>16.30 น. | 22.2                               | A-B=404, A-N=230<br>A-C=405 , B-N=230<br>B-C=404 , C-N=230    | 3              | 22.2                     | ✓<br>✓<br>✓                     |               |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

## เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงาน.....กฟผ.กำแพงเพชร.....โทร.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขยาย)

##### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2            | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                         |                                                                                           |                            |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 1(f8) | หมายเลข pea.26637678 ห่างจากหม้อแปลง 20 ม.                                                | 31/10/2023<br><br>16:20 น. | A-N= 226                                          |                             |               |
| 2        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 2(f8) | หมายเลข pea.5701051016 ห่างจากหม้อแปลง 40 ม.                                              | 31/10/2023<br><br>17.00 น. | A-N=226                                           | ✓                           |               |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

## เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงาน.....กฟผ.กำแพงเพชร.....โทร.....

- มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2            | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                         |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 1(ฟ8) | หมายเลข pea.25241309 ห่างจากหม้อแปลง 40 ม.                                                | 31/10/2023                            | A-B= 402 , A-N=228                                |                |               |
|          |                         |                                                                                           | 16.15 น.                              | A-C= 403 , B-N= 229<br>B-C= 404 , C-N= 230        |                |               |
| 2        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 2(ฟ8) | หมายเลข pea.6001725090 ห่างจากหม้อแปลง 40 ม.                                              | 31/10/2023                            | A-B=402, A-N=225                                  |                |               |
|          |                         |                                                                                           | 16.45 น.                              | A-C=404 , B-N=228<br>B-C=404 , C-N=226            |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟผ.กำแพงเพชร.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        |      |      | 100...%    | ผ.บ.         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                               |                 | 42             |      |      | 42         |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95% | 100...%        |      |      | ...100...% |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 0              |      |      | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                       |                 | 0              |      |      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |      |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     |      |      |          | บ/ช          |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 53,304         |      |      | 53,304   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 53,304         |      |      | 53,304   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100...%     |      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 30,978         |      |      | 30,978   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 30,978         |      |      | 30,978   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     |      |      |          | บ/ช          |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |      |      | -        |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 84,282         |      |      | 84,282   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 84,282         |      |      | 84,282   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าที่ตรวจสอบงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100... %    |      |      |          |                                                                                              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                             |                 | 0              |      |      | 0        |                                                                                              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                 |                 | .....          |      |      |          |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                   |                 | 0 %            |      |      | 0 %      |                                                                                              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                              |                 | .....          |      |      |          |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                             |                 | 0 %            |      |      | 0 %      |                                                                                              |
| ภายใน 10 นาที                                                                              |                 | -              |      |      | -        |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                   |                 | 0 %            |      |      | 0 %      |                                                                                              |
| เกินกว่า 10 นาที                                                                           |                 | -              |      |      | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน.....กฟจ.กำแพงเพชร.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100 %          |      |      | 100 %    | พบ.          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 3              |      |      | 3        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              |      |      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 3              |      |      | 3        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              |      |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรวงงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน    | 100%     | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    | สบ.          |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100 %          |       |       |          | สบ.          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 20             |       |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าผู้ตรวจงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |      |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                    |          | ต.ค.            | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4     |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100 %<br>123    |      |      | 100 %<br>123 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                |          |                 |      |      |              | สบค.         |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 0 %<br>0        |      |      | 0 %<br>0     |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100 %<br>2<br>0 |      |      | 2<br>0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                    |          |                 |      |      |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100 %<br>2<br>0 |      |      | 2<br>0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจุลทรรศงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100 %          |      |      | 100 %    |              |
| 0                                                                                                                           |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 0                                                                                                                           |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาคอนสเนกที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       |          |                |      |      |          | ผบค.         |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)      | 100%     | 100 %          |      |      | 100 %    |              |
| 29                                                                                                                          |          | 29             |      |      | 29       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                  | 100%     | 100 %          |      |      | 100 %    |              |
| 46                                                                                                                          |          | 46             |      |      | 46       |              |
| .....                                                                                                                       |          | .....          |      |      | .....    |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|------------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100 %          |      |      | 100 %      |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 3              |      |      | 0          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |      |      | 0          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 0 %            |      |      | 0 %        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              |      |      | 0          | ผบค.         |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              |      |      | 0          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | .....0...%     |      |      | .....0...% |              |
| ดำเนินการได้น้อยกว่าร้อยละ 95                                                             |          | 0              |      |      | 0          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              |      |      | 0          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |      |      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรภมวณ.....กฟจ.กำแพงเพชร.....ไนทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลารายจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                | 100%     | 0 %            |      |      | 0 %      |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0              |      |      | 0        | พบป.         |
| - นอกเขตเมือง                                                                                             | 100%     | 100.00%        |      |      | 100.00%  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 1909           |      |      | 1,909    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                  | 100%     | 0 %            |      |      | 0 %      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | 0              |      |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าผู้ตรวจงาน.....กฟภ.กำแพงเพชร.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 0              |      |      | 0        | สพ.          |
|                                                                                                                                          |          | 0              |      |      | 0        |              |