

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน เขต กพน.2

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน เขต กฟน.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน เขต กพน.2

- 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>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ตะพานหิน   | 6    | ตลาดเขารวก ต.วังหลุม, TR34-006044, 10.4 กม.                                             | 28/10/2022<br>17.30 น.                | 22.50                              | 233                                 | 3                          | 22.29                                        | /                                 |               |
| 2        | ตะพานหิน   | 4    | ม.1 ต.ห้วยเกตุ, TR43-003262, 15 กม.                                                     | 28/11/2022<br>17.30 น.                | 22.80                              | 230                                 | 3                          | 22.00                                        | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน เขต กพน.2

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<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        | กฟอ.ตห.      | รพ.สต.เขารวก ต.วังหลุม ,26731566 , 410 ม.                                             | 28/10/2022<br>18.00 น.                | 223                                               | /                           |               |
| 2        | กฟอ.ตห.      | ม.1 ต.ห้วยเกตุ ,5700882183 , 740 ม.                                                   | 28/11/2022<br>18.00 น.                | 221                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน เขต กพน.2

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ตห.      | รพ.สต.เขารวก ต.วังหลุม ,26731566 , 410 ม.                                             | 28/10/2022<br>18.00 น.                | 386                                               | /                           |               |
| 2        | กฟอ.ตห.      | ม.1 ต.ห้วยเกตุ ,5700882183 , 740 ม.                                                   | 28/11/2022<br>18.00 น.                | 383                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค                          |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|---------------------------------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                       |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |         |          |                                       |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.83%         | 99.96% | #VALUE! | 99.89%   | เนื่องจากบ้านปิด ,ป่ารก และน้ำท่วม    |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |         |          | ทำให้ตัวแทนจดหน่วยเข้าไปจดหน่วย       |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 76,600         | 76,604 | -       | 153,204  | ไม่ได้ใส่รหัส 44 เหตุสุดวิสัย ดังนี้  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 76,731         | 76,635 | -       | 153,366  | ชนบท จำนวน 31 ราย                     |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 99.84%         | 99.91% | #VALUE! | 99.88%   | เขตเมือง จำนวน 16 ราย                 |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 17,785         | 17,797 | -       | 35,582   | รวม จำนวน 47 ราย                      |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 17,813         | 17,813 | -       | 35,626   |                                       |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.99%         | 99.95% | #VALUE! | 99.97%   |                                       |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |         |          |                                       |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 94,537         | 94,401 | -       | 188,938  | Update ณ วันที่ 7 ธ.ค.2565            |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 94,544         | 94,448 | -       | 188,992  | ฉชฟ.แจ้งไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า 7 ราย |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 1              | 3       | -       | 4        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -       | -       | -        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -       | -       | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 5              | 1       | -       | 6        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -       | -       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -       | -       | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 5              | 1       | -       | 6        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 1              | -       | -       | 1        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.2</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><b>3.2.1.1</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 95.45%         | 90.91%  | #VALUE! | 93.18%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 21             | 20      | -       | 41       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 1              | 2       | 0       | 3        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 97.80%         | 100.00% | #VALUE! | 99.03%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 89             | 116     | -       | 205      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 2              | 0       | 0       | 2        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 17             | 36     | -      | 53       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 32             | 47     | -      | 79       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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%   | 100%     |                                                                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | -      | -      | .....    |                                                                                                                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                             |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                             |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |        |        |          | <p>ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)</p> <p>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</p> |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |                                                                                                                                             |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                             |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 208            | 306    | -      | 514      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 866            | 1246   | -      | 2112     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.ตะพานหิน โทร 056-622464

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 | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |