

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 กฟผ.

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 กฟน.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   | 9    | หลังวัดทุ่งโพธิ์ , 30-002595, 13.7 กม.                                                  | 29/7/2025<br>17.30 น.                 | 22.50                              | 230                                 | 3                          | 22.00                                        | /                                 |               |
| 2        | ตะพานหิน   | 7    | หลังโรงเรียนชุมชนวังหลุม , 29-005330, 7 กม.                                             | 30/8/2024<br>17.30 น.                 | 22.50                              | 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        | กฟส.ตห.      | หลังวัดทุ่งโพธิ์ , 6601369463, 500 เมตร                                               | 29/7/2025<br>18.00 น.                 | 220                                               | /                           |               |
| 2        | กฟอ.ตห.      | หลังโรงเรียนชุมชนวังหลุม , 25714209, 300 เมตร                                         | 30/8/2024<br>17.30 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        | กฟส.ตห.      | หลังวัดทุ่งโพธิ์ , 6601369463, 500 เมตร                                               | 29/7/2025<br>18.00 น.                 | 381                                               | /                           |               |
| 2        | กฟอ.ตห.      | หลังโรงเรียนชุมชนวังหลุม , 25714209, 300 เมตร                                         | 30/8/2024<br>17.30 น.                 | 383                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

บมн ทค บป ปบ ตห พทล

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 170            | 211     | -       | 381      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -       | -       | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 44             | -       | -       | 44       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

บมн ทค บป ปบ ตท พทล

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                                               |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |         |          |                                                                                                               |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.94%         | 99.90% | #VALUE! | 99.92%   | เนื่องจากบ้านปิด ,ป่ารก และน้ำท่วม<br>ทำให้ตัวแทนจดหน่วยเข้าไปจดหน่วย<br>ไม่ได้ใส่รหัส 44 เหตุสุดวิสัย ดังนี้ |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 67989          | 67766  | -       | 135,755  |                                                                                                               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 68028          | 67834  | -       | 135,862  | ชนบท จำนวน 59 ราย                                                                                             |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 99.96%         | 99.92% | #VALUE! | 99.94%   | เขตเมือง จำนวน 17 ราย                                                                                         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 26071          | 26082  | -       | 52,153   | รวม จำนวน 76 ราย                                                                                              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 26081          | 26104  | -       | 52,185   |                                                                                                               |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.98%         | 99.99% | #VALUE! | 99.98%   |                                                                                                               |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 94087          | 93914  | -       | 188,001  | Update ณ วันที่ 9 ก.ย.2568                                                                                    |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 94109          | 93924  | -       | 188,033  | ผชพ.แจ้งไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า 10 ราย                                                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

บมн ทค บป ปบ ตห พทล

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |                                                                                              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -       | -       | -        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |



เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | -              | -       | -       | -        |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 9              | 11      | -       | 20       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -       | -       | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 5              | 10      | -       | 15       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 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)                                                                                                                   |          | -              | -       | -       | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568  
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><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%     | #VALUE!        | 85.71% | #VALUE! | 96.55%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 22             | 6      | -       | 28       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              | 1      | -       | 1        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | 97.59%         | 95.92% | #VALUE! | 96.69%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 81             | 94     | -       | 175      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 2              | 4      |         | 6        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                    |
| 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)                                               |          | -              | -      | -    | 0        |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |      |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | 100% | 100%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -      | -    | 0        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -    | 0        |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 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%     |              |
|                                                                                                                               |          | 24             | 20     | -      | 44       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 24             | 25     | -      | 49       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -      | -      | 0        |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 4              | -      | -      | 4        |                                                                                     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |        |        |          |                                                                                     |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          | -              | -      | -      | -        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 128            | 149    | -      | 277      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 669            | 629    | -      | 1298     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2568

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟส.ตะพานหิน โทร 056-622464

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |