

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.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 |
|          | ไม่มี                                                      |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<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>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | จ.ตรัง       | บ.สวนมัน ม.๕ ต.นาท่ามเหนือ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอ<br>ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๐๐ เมตร | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๒๐ น.                | ๒๑๙                                               | ✓                           |               |
| ๒        | จ.ตรัง       | บ้านบ่อสี่เสียด ถ.ห้วยยอด อ.เมือง ๑๐๐ เควีเอ พีโอ ๓๖-๐๒๐๕๒๓<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๖๒๐ เมตร            | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๒๐ น.                | ๒๒๓                                               | ✓                           |               |
| ๓        | จ.ตรัง       | บริเวณโค้งวัดแจ้ง ต.บางรัก อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๑๖๐ เควีเอ พีโอ ๔๐<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๗๐ เมตร      | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๕๐ น                 | ๒๒๐                                               | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                                                |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | จ.ตรัง       | บ.สวนมัน ม.๕ ต.นาท่ามเหนือ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอ<br>ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๐๐ เมตร | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๒๐ น.                | ๓๙๕                                               | ✓                           |               |
| ๒        | จ.ตรัง       | บ้านบ่อสี่เสียด ถ.ห้วยยอด อ.เมือง ๑๐๐ เควีเอ พีโอ ๓๖-๐๒๐๕๒๓<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๖๒๐ เมตร            | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๒๐ น.                | ๔๐๐                                               | ✓                           |               |
| ๓        | จ.ตรัง       | บริเวณโค้งวัดแจ้ง ต.บางรัก อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๑๖๐ เควีเอ พีโอ ๔๐<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๗๐ เมตร      | ๑๙ ก.ย. ๖๕<br>๑๙.๕๐ น                 | ๓๙๐                                               | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                                                |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|---------------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67  | ไตรมาส 4 |                     |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 150            | 147     | 140     | 437      |                     |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |                     |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |                     |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 1              | 0       | 1       | 2        |                     |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |                     |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |         |         |          |                     |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67  | ไตรมาส 4 |              |
| ทุกราย                                               | 100%            |                |         |         |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 30,850         | 30,958  | 30,981  | 92,789   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 30,850         | 30,958  | 30,981  | 92,789   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย |                 | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 60,679         | 60,839  | 60,878  | 182,396  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              | 60,679          | 60,839         | 60,878  | 182,396 |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 95.39%         | 95.40%  | 95.41%  | 95.40%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 91,529         | 91,797  | 91,859  | 275,185  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 95,942         | 96,226  | 96,278  | 288,446  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้         | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |         |         |          |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | ไตรมาส 4 |                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> </ul>                                                                             |                 | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                |                 | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า<br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                 |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                       |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67  | ไตรมาส 4 |              |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> |          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 90.00%  | 100.00% | 96.67%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |         |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |         |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 98.33%  | 100.00% | 99.44%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |         |         | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |         |         | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | 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)                                              |          | -              | -       | -      | -        |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -       | -      | -        |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |         |        |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | 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%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%    | 98%    | 99%      |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0       |        | 0        |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0       |        | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |              |
| 296                                                                                                                           |          | 296            | 55      | 27     | 378      |              |
| 0                                                                                                                             |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| zcaor001                                                                                                                      |          |                |         |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          |                |         |        | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          |                |         |        | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0      | 0        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | 100%           | 100%    | 100%   | 100%     |                                                                                                                               |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |         |        |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0      | 0        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67  | ธ.ค 67   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |          |          |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |          |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%     | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 3,176.00       | 2,732.00 | 1,833.00 | 7,741    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                | 0        | 0        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%     | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 650            | 50       |          |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0        | 0        | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%     | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1              | 1        | 0        | 2        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0        | 0        | 0        |              |
| ZWMR017                                                                                                              |          |                |          |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรังและสังกัด เขตกฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค. 67        | พ.ย. 67 | ธ.ค 67 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100%    | 0%     | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0      | 0        |              |