



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.กฟส.ถล.

ถึง ผจก.กฟส.ถล.

เลขที่ ต.2 ถล.

/2566

วันที่ ๑๒ ธ.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.ถล. ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

เรียน ผจก.กฟส.ถล.

กฟส.ถล. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.ถล. ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566 ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวชฎานิษฐ์ นวลฤทธิไกร)

ทผ.กฟส.ถล.

**SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว**

เลขที่ ต.2 ถล.(ก) 4234 /2566

เรียน รจก(ท,ถ), นบท.9, ผชน.8, ทผ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายธีรภัทร์ เพชรสีช่วง)

ผจก.กฟส.ถล.กลาง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                               |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สถานีไฟฟ้า บริษัท ท่าอากาศยานภูเก็ต จำกัด                     | 30 พ.ย. 66                            | 119.2                                            | /                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 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  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                        |                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ถลง 2      | F6   | ทำลัตรโฮย ซอย 4<br>ม.5 ต.ไม้ขาว อ.ถลง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 13.7 กม.<br>Δ 3 เฟส 250 KVA<br>PEA 58-013586 | 6 พ.ย. 66<br>19.49 น. | 33.7                               | 400                                 | 3              | 33.20                                        | /                                 |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2**

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                   | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                         |                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.กลาง     | ทำฉัตรไชย ซอย 4<br>ม.5 ต.ไม้ขาว อ.กลาง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 13.7 กม.<br>Δ 3 เฟส 250 KVA<br>PEA 58-013586 | 6 พ.ย. 66<br>19.49 น. | 211                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                    | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                          |                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.กลาง     | ท่าฉัตรไชย ซอย 4<br>ม.5 ต.ไม้ขาว อ.กลาง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 13.7 กม.<br>Δ 3 เฟส 250 KVA<br>PEA 58-013586 | 6 พ.ย. 66<br>19.49 น. | 367                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                         |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน      | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100% | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                 | 273             | 133            | 406   |      |          |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    | 0               | 0              | ไม่มี |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100% | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          | 0               | 0              | 0     |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             | 0               | 0              | 0     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอฉวาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริง                               |                 |                |        |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 51,285         | 51,704 |         | 102,989  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 51,285         | 51,704 |         | 102,989  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100%   | 100%    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 19,654         | 19,826 |         | 39,480   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 19,654         | 19,826 |         | 39,480   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 98%            | 99%    | #DIV/0! | 99%      |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 69,714         | 70,713 |         | 140,427  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 70,939         | 71,530 | 0       | 142,469  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธลาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 3              | 1    |      | 4        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า                                                                      |                 | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                              |                 |                |      |      |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า                                                                      |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกินกว่า 10 นาที                                                                           |                 |                |      |      |          |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลอง เขต 2

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 5              | 7    |      | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 5              | 7    | 0    | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธลาง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 106            | 30   |      | 136      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลาง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 280      | 220            |      |      | 500      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 62       | 85             |      |      | 147      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ด.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                  | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                | 3        | 4              |      |      | 7        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                | 3        | 4              |      |      | 7        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลุง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                            |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 125            | 212  |      | 337      |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 34             | 56   |      | 90       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 1              | 0    | 0    | 1        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลอง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลผู้ไฟฟ้า                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลผู้ไฟฟ้า                                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลอง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายเฟสคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 305            | 503  |      | 808      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 76             | 126  |      | 202      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 2    |      | 2        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลอง เขต 2

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

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