



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทพ.บส.กฟส.กลาง

ถึง ผจก.กฟส.กลาง

เลขที่

วันที่ - 5 ก.ค. 2567

เรื่อง

ขอส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ กฟส.กลาง ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน

ผจก.กฟส.กลาง

กฟส.กลาง ขอส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ กฟส.กลาง ประจำปี ๒๕๖๗ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอมรรัตน์ สฤทธิสุข)

ชผ.บส.รักษาการแทน ทพ.บส.กฟส.กลาง

SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว

ที่ ต.๒ กล.(บส.) ๖๗๐๖/๖๗๗

เรียน รจก.(ท.,ล.)นบท.๙ ผชน.๘ , ทพ.ทุกแผนก

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายทัญญู ทองสว่าง)

ผจก.กฟส.กลาง

๕/๗/๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัด | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|--------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                              |                            |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สถานีไฟฟ้า บริษัท ท่าอากาศยานภูเก็ต จำกัด                    | 30 มิ.ย. 67                | 120.11                                           | /                               |               |

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<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 |
| 1        | กลาง 2     | F6   | ข.เป็นมิตร<br>ม.3 ต.ไม้ขาว อ.กลาง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 9.9 กม.<br>Δ 3 เฟส 160 KVA<br>PEA 63-017736 | 16 มิ.ย. 67<br>10.00 น. | 33                                 | 380                                 | 3                          | 33.20                                        | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดฟัซอ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.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        | กฟผ.กลาง     | ช.เป็นมิตร<br>ม.3 ต.แม่ขาว อ.กลาง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 9.9 กม.<br>Δ 3 เฟส 160 KVA<br>PEA 63-017736 | 16 มิ.ย. 67<br>10.00 น. | 228                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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     | ช.เป็นมิตร<br>ม.3 ต.ไม้ขาว อ.กลาง จ.ภูเก็ต<br>ระยะทาง 9.9 กม.<br>Δ 3 เฟส 160 KVA<br>PEA 63-017736 | 16 มิ.ย. 67<br>10.00 น. | 380                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                        |                 | 145            | 230  | 210   | 585      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                           |                 |                | 0    | 0     | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                              |                 | 1              | 0    | 0     | 1        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                 |                 | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                   |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าที่ผู้จริง              |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำนวยความสะดวก          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ทุกราย                                            |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านคำหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)        |                 | 19,833         | 20,016 | 20,196 | 60,045   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)          |                 | 19,836         | 19,995 | 20,202 | 60,033   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำนวยความสะดวก         | 100%            |                |        |        |          |              |
| - อ่านคำหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)        |                 | 20,221         | 20,403 | 20,968 | 61,592   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)           |                 | 20,228         | 30,387 | 20,592 | 71,207   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน          | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                              |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |                 | 71,401         | 71,626 | 71,626 | 214,653  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |                 | 72,873         | 73,126 | 73,518 | 219,517  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 5              | 0    | 5     | 10       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า                                                                      |                 | 0              | 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       | 9        | 8              | 7    | 24    |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       | 9        | 8              | 7    | 24    |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออลอง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          | 37             | 66   | 33    | 136      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน) 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)                                                                                                                                    |          | 254            | 353  | 482   | 1,089    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 50             | 100  | 50    | 200      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลุง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)                                                | 5        | 6              | 5    | 16    |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 | 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        | 5              | 1    | 9     |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลุง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               | 94       | 158            | 143  | 395   |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                | 35       | 48             | 31   | 114   |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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 กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลุง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบสื่อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอถลุง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถววน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 686      | 803            | 735  | 2,224 |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 6        | 5              | 6    | 17    |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 0        | 5              | 4    | 9     |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 0        | 0              | 0    | 0     |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออกลง เขต 2

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

| งาน/โครงการ                       | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------|-------------------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                   |                         | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด |                         |                |      |       |          |              |
|                                   | ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                   | เกิน 10 วันทำการ (ราย)  | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                   |                         |                |      |       |          |              |