



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

งานเครื่องแล้ว/Scar

จาก กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์

ถึง กฟจ.นศ.

เลขที่

ต.๒-รพ.(บต.)-

๖๓๗/๖๔

วันที่ 04 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.นศ

กฟส.รพ. ขอนำส่งสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔  
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ ฉบับ ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

(นายพุดศักดิ์ ปราโมทย์อนันต์)

ผจก.กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอร้อยพันลัย โทรศัพท์ 075-441-148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 |                | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |            |
|--------------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------|---------|--------------------------|-----------------------------------|------------|
|              |            |      |                                                                                                  |                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)            | ที่ต้นหม้อแปลง |         |                          | Tap                               | ได้มาตรฐาน |
| 1            | นคร 1      | F3   | หน้ากฟล.รพ.ม.5ต.ร้อยพันลัยอ.ร้อยพันลัย<br>100 เควี.อ.พือ.อ.37-007673 ระยะห่าง<br>จากสถานี 17 กม. | 20 ก.ค. 64<br>19.10 น | 34.10                          | 390            | 3       | 33.14                    | ✓                                 |            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 075-441-148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | 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            | ทุ่งสง     | F-1  | หน้าวัดชะอวดม. 1 ต.บ้านชะอวด อ.จุฬาภรณ์<br>100 เควีเอ.พีอีเอ.38-002271<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 45 กม. | 20 ก.ค. 64<br>19.10 น. | 33.50                              | 390                                 | 3              | 32.31                                        | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธนบุรีไทย โทรศัพท์ 0-7544-1148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | 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.รพ.      | บ้านนาสีก ม.7 ต.จันทบุรี อ.จันทบุรี ขนาด 30 เควีเอ. पी.40-021949<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 19 ก.ค. 64<br>19.00 น. | 230                                               | ✓                           |               |
|              |              |                                                                                                  |                        |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน<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.รพ.      | บ้านใหม่ ม.7 ต.อ่อนพิบูลย์ อ.อ่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.อ.พีอี.อ.37-007597<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร | 19 ก.ค. 64<br>19.00 น. | 400                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอร่องน้ำน้อย โทรศัพท์ 0-7544-1148

| 2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |            |            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|
| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          |
|                                                                                                       |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |            |            |          |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่งวัน)                                                            | -               | -              |            |            |          |
| - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่งวัน)                                                                  | -               | -              |            |            |          |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           |            |            |          |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                         | -               | -              |            |            |          |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                            | -               | -              |            |            |          |

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเวียงชัย โทรศัพท์ 0-7544-1148

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                    |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง                                       |                 |                |            |            |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน<br>ไม่เกินร้อยละ 25 | ไม่เกิน 25%     | -              |            |            |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย)                        |                 | -              |            |            |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                           |                 | -              |            |            |          |              |
| รวม                                                                | 100%            | 100%           |            |            |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)                           |                 | 26,271         |            |            |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                    |                 | -              |            |            |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |            |            |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                  |                 | 26,271         |            |            |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                             |                 | -              |            |            |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                 |                 | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |            |            |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้น้ำไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้น้ำไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 1              |            |            |          |              |
|                                                                                                                                                                                 |                 | -              |            |            |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | หมายเหตุ/สรุป |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |               |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า<br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งตัดไฟ<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | -          | -          | 100%     |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี จังหวัด ทรบุรี 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|----------|
|                                                                                                                                                  |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |          |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 k VA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           |            |            |          |          |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                          | -        | -              |            |            |          |          |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                            | -        | -              |            |            |          |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | หมายเหตุ/สรุป |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                       |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |               |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้ารายวันของผู้ใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าครั้งแรกและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |          |               |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                   |          |                |            |            |          |               |
| 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |            |            |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |            |            |          |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                | -        | -              |            |            |          |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 | -        | -              |            |            |          |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 100%           |            |            |          |               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                | 67       |                |            |            |          |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 | -        |                |            |            |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                           |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |            |          |              |
| - เขตเมือง                                                | 100%     | 100%           |            |            |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                    |          | -              |            |            |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                     |          | -              |            |            |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                             | 100%     | 100%           |            |            |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                    |          | -              |            |            |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | -              |            |            |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                           |          |                |            |            |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน ไม่นเกิน 250 เควีเอ           | 100%     | 100%           |            |            |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                   |          | -              |            |            |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                    |          | -              |            |            |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เต็มเกณฑ์ 100% (โทรศัพท์ 0-7544-1148)

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ประกันคุณภาพ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                              |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 100%           | -          | -          | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน<br>3.3.1 การซ่อมผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 10         | -          | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 100%           | 18         | -          | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี โทรศัทพ์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           |            |            |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | -        | -              |            |            |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | -        | -              |            |            |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           |            |            |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | -        | -              |            |            |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | -        | -              |            |            |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | หมายเหตุ/สรุป |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|---------------|
|                                                                                                               |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |               |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของ กฟภ.) |          |                |            |            |          |               |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                      |          |                |            |            |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | -          | -          | -        |               |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |            |            |          |               |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |            |            |          |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     | 100%           | -          | -          | -        |               |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |            |            |          |               |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |            |            |          |               |
| 3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่                                                                                   | 100%     | 100%           | -          | -          | -        |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |            |            |          |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |            |            |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี โทรศัทพ์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้<sup>๒๒</sup>ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เดือน ก.ค.     | เดือน ส.ค. | เดือน ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกัน ในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |            |            |          |              |