

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|----------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
|              |                |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |              |
| ๑            | LRA            | F๒   | บ.ดวงดาว ไชยกริม , ๓๓-๐๐๕๘๐๐ , ๓๕ กม.                                                   | ๑๖-ม.ค.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | ๑๐๘.๑๖ (AMR)                        | ๓                          | ๓๓.๒๖                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |
| ๒            | LRA            | F๗   | บ.ศรีตรัง แอโกริธัสทรี ,๕๒-๐๐๙๐๐๓,๓๐ กม.                                                | ๑๖-ม.ค.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | ๑๐๘.๒๗ (AMR)                        | ๓                          | ๓๑.๙๑                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |
| ๓            | LRA            | F๘   | บ.ลำสูง จำกัฒ , ๖๒-๙๐๐๐๐๑ , ๖๐ กม.                                                      | ๑๖-ม.ค.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | ๑๐๒.๗๔ (AMR)                        | ๓                          | ๓๑.๓๒                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 372            |      |       |          |              |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              |      |       |          |              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              |      |       |          |              |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |       |          |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |       |          |              | ผบง.         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 41,473         |      |       |          |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 42,205         |      |       |          |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |      |       | 100%     |              | ผบป.         |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 7,047          |      |       |          |              | ผบง.         |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 7,178          |      |       |          |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |      |       |          |              | ผบง.         |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 48,520         |      |       |          |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 49,383         |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค      | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-------------------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     | ตัวชี้วัดของ ผวส. | ผบค.<br>ผบต. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 1              |      |       |          |                   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              |      |       |          |                   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |                   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | 0              |      |       |          |                   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | 0              |      |       |          |                   |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |      |       |          |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 61             |      |       |          |              | ผกป.         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              |      |       |          |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 61             |      |       |          |              | ผกป.         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 0              |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |               |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบ.บ.<br>ผกป. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                    | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |          |                                                 |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |                                                 |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |          |                                                 |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                 | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 3              |      |       |          |                                                 | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              |      |       |          | ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                 | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 65             |      |       |          |                                                 | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 6              |      |       |          | ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |
|                                                                                                                                                                                        |          |                |      |       |          |                                                 |              |
|                                                                                                                                                                                        |          |                |      |       |          |                                                 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       |          |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       |          |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              |      |       |          |              | ผบต.         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.         |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |       |          |              | ผบต.         |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |      |       |          |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |          |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 17             |      |       |          |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |       |          |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |       |          |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |      |       |          |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              |      |       |          |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |                  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.<br><br>ผบต. |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                    | 95%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบค.<br><br>ผบต. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |       |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |      |       |          |              | ผบง.         |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |      |       |          |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |      |       |          |              | ผบง.         |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |      |       |          |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |      |       |          |              | ผบง.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |      |       |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
|                                                                                                                                          |          | 0              |      |       |          |              |              |
|                                                                                                                                          |          | 0              |      |       |          |              |              |