

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

### ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ โวลต์

[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 ไอคกริม , ๓๓-๐๐๕๘๐๐ , ๓๕ กม.                                                   | ๑๖-ก.ย.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | (AMR)                               | ๓                          | ๓๒.๗๒                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |
| ๒            | LRA            | F๗   | บ.ศรีตรัง แอโกริธัสทรี ,๕๒-๐๐๙๐๐๓,๓๐ กม.                                                | ๑๖-ก.ย.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | (AMR)                               |                            | ๓๒.๐๙                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |
| ๓            | LRA            | F๘   | บ.ลำสูง จำกัด , ๖๒-๙๐๐๐๐๑ , ๖๐ กม.                                                      | ๑๖-ก.ย.-๖๔<br><br>๑๙.๐๐ น.            | ๓๔.๕                               | (AMR)                               | ๓                          | ๓๑.๕๘                                        | ✓                                 |               | ผปบ.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

- ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |              |
| ๑        | กฟอ.ห้วยยอด  | บริเวณถ.เทศบาล๒๒ , ๕๑-๐๐๗๖๕๓ , ๔๑๐ ม.                                                 | ๙ ก.ย. ๖๔                             | ๓๒๘                                               | <div></div>                 |               | ผปบ.         |
| ๒        | กฟอ.ห้วยยอด  | บริเวณหน้าร้านยางพิศาล , ๒๕-๐๐๓๑๒๙ , ๕๐๐ ม.                                           | ๙ ก.ย. ๖๔                             | ๓๓๑                                               | <div></div>                 |               | ผปบ.         |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |              |
| ๓        | กฟอ.ห้วยยอด  | บริเวณหน้าวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด , ๕๙-๐๑๕๘๐๖ , ๔๓๐ ม.                                | ๙ ก.ย. ๖๔                             | ๓๓๖                                               | <div></div>                 |               | 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 กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | 380            | 460  | 361  |          |              |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 42,652         | 41,945 | 42,006 |          |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 42,667         | 42,736 | 42,807 |          |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           |        |        | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 7,220          | 7,098  | 7,104  |          |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 7,221          | 7,239  | 7,246  |          |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 49,872         | 49,043 | 49,110 |          |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 49,888         | 49,975 | 50,053 |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค      | ผู้รับผิดชอบ     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------|------------------|
|                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                   |                  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ตัวชี้วัดของ ผวส. | ผบค.<br><br>ผบต. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 6              | 7    | 19   |          |                   |                  |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0    | 0    |          |                   |                  |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          |                   |                  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | 0              | 0    | 0    |          |                   |                  |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | 0              | 0    | 0    |          |                   |                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |                  |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบป.<br><br>ผกป. |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 1              | 0    | 5    |          |              |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    |          |              |                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                     | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                  |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |                                                  |              |
| <b>- เขตเมือง</b><br><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ระบุกกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ "ไม่ผ่าน" ที่ใบคำร้อง | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 22             | 13   | 11   |          |                                                  | ผบต.         |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ระบุกกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ "ไม่ผ่าน" ที่ใบคำร้อง | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 62             | 58   | 55   |          |                                                  | ผบต.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 1              | 0    | 0    |          | ระบุกกลุ่ม 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 |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 1    | 1    |          |              | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 1    |          |              | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | 0    | 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              | 4    | 4    |          |              | ผบต.         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |      |          |              | ผบต.         |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบป.<br>ผบง. |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0    | 0    |          |              |              |