

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ. 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....ไชยา.....  
เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                                             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                                                     |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | CAY        | 3    | หม้อแปลง 3 เฟส 33000/400/230 โวลท์<br>PEA56-006272 100 kva โรงเรียน บ้านหนองมน<br>ม.2 ต.ทุ่ง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี<br>ห่างจากสถานีไฟฟ้าไชยา 10 ก.ม. | 27-ธ.ค.-65                            | 34                                 | 387                                 | 3                          | 31.92                                        | √                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....  
เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ชย.      | หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008260891 นางเพียรพิมล รัตนบุรี 188 ม.1<br>ต.ตลาดไชยา อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี<br>pea 27029808 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร 30 A 3เฟส<br>PEA56-006800 250kva หน้าสถานีรถไฟไชยา | ๒๓-ธ.ค.-๖๕<br><br>19.30 น.            | 401                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....  
เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                                                             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                                                   |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ชย.      | หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008441443 นายประสิทธิ์ แก่นฮอง 118/5 ม.3<br>ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี<br>pea21316796 ห่างจากหม้อแปลง 950 เมตร 5 A 1 เฟส<br>PEA PEA61-002000 30 kva ซอยสามัคคี(พุมเรียง) | 26-ธ.ค.-65<br>๑๙.๓๐                   | 218                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                      | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p style="padding-left: 40px;">- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</p> <p style="padding-left: 40px;">- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</p> <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน</p> <p style="padding-left: 40px;">(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <p style="padding-left: 40px;">- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</p> <p style="padding-left: 40px;">- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</p> | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> | 70             | 78   | 89   | 89       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        | 100%   |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% |                |        |        |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 6,932          | 6,942  | 6,943  | 6,943    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 6,932          | 6,942  | 6,943  | 6,943    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 13,029         | 13,044 | 13,048 | 13,048   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 13,029         | 13,044 | 13,048 | 13,048   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 19,728         | 19,753 | 19,758 | 19,758   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 19,728         | 19,753 | 19,758 | 19,758   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                      |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน |          |                |      |      |          |              |
| (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง         |          |                |      |      |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป             |          |                |      |      |          |              |
| ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน                                    |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                         | 100%     |                |      |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)     |          | 2              | 2    | 2    | 6        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)        |          |                |      |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                        | 100%     |                |      |      |          |              |
| - สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)     |          | 2              | 2    | 2    | 6        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)  |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br><br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br><br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><div>             - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)             <br/>             - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)           </div> | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br><br>ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                              | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 4              | 6    | 3    | 3        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                           | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 48             | 48   | 25   | 25       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า                                                    |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 30 แอมป์ 3 เฟส                                       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                           | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                |          | 0              |      |      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                        | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                      |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ         | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                              |          | 2              | 2    | 3    | 7        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอแต่ไม่  | 100%     |                |      |      |          |              |
| เกิน 2,000 เควีเอ                                    |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                              |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.1 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                        | 100%     | 3              | 3    | 1    | 7        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                      | 100%     | 14             | 18   | 4    | 36       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า<br>และไฟฟ้ากระพริบ<br><br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)   | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p style="text-align: right;">เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)</p> <p style="text-align: right;">- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</p> <p style="text-align: right;">- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</p>                    | 95%      |                |      |      |          |              |
| <p>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</p> <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</p> <p style="text-align: right;">- เขตเมือง</p> <p style="text-align: right;">ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p style="text-align: right;">เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> | 100%     | 25             | 16   | 8    | 49       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                 |                                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <div>- นอกเขตเมือง</div> <div>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</div> <div>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</div> <div>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</div> | <div>100%</div> <div>100%</div> | 14             | 24   | 20   | 58       |              |
| <div>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</div> <div>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</div> <div>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</div>                     | 85%                             |                |      |      |          |              |