



รฟพส.ส่วนภูมิภาค  
VINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) ๕๓๙/๒๕๖๖ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖  
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖  
เรียน อก.บล.(ต.๑)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๖ ให้  
กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ  
ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสส.ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.  
ประจำเดือน มิ.ย.๒๕๖๖ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

นายสมนึก นิ่มน้อม

ผจก.ทสก.

- ๖ ก.ค. ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน          |                            |                             |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย.                   | พ.ค.                       | มิ.ย.                       | ไตรมาส ๒                    |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%<br><br>๑๗<br><br>— | ๑๐๐%<br><br>๙<br><br>..... | ๑๐๐%<br><br>๑๔<br><br>..... | .....%<br><br><br><br>..... |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul>               | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%<br><br>๓           | ๑๐๐%<br><br>๑              | ๑๐๐%<br><br>๑               | .....%<br><br><br><br>๑๐๐%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                          |                 | —                       | .....                      | .....                       | .....                       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <b>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                       |                 | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p>                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                                                                                                                             |                 |                |      |       |          |              |

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                                                                  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                          | เม.ย.                                    | พ.ค.                                     | มิ.ย.                                    | ไตรมาส ๒                                                                         |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b> | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br>.....% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br><br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                     |                                          | ๑<br><br><br>.....                       | ๑<br><br><br>.....                       | ๑<br><br><br>.....                       | ๑๐๐%<br><br><br>.....                                                            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | —<br>๑         | —     | ๑     | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |       |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 3<br>๑๐        | ๗    | ๖     | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | —              | —    | —     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 56<br>๒๓       | ๒๓   | ๒๙    | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | —              | —    | —     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | —              | —      | —      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | —      | —      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | —              | —      | —      | ๑๐๐%     |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | —              | —      | —      |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | .....%   |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | —              | —      | —      | ๑๐๐%     |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | —              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่สระแก้ว...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | 4<br>๒๗        | ๑๒   | ๑๑    | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | —              | —    | —     | .....    |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                               |          | 9<br>๙         | ๑๐   | ๑๒    | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                               |          | —              | —    | —     | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาตบสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๑              | ๒    | ๑     | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | —              | —    | —     |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | —              | —    | —     | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | —              | —    | —     |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                              | ๙๕%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | —              | —    | —     | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | —              | —    | —     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 183<br>๓๓๕     | ๓๖๕  | ๒๒๒   | ๑๐๐%     |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | —              | —    | —     | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 292<br>๑๗๘     | ๑๙๐  | ๔๔๓   | ๑๐๐%     |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | —              | —    | —     | .....    |              |
|                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | —              | —    | —     | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | —              | —    | —     | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          | —              | —     | —     | .....    |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |