



ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสภ.

ถึง กบส.ต.๑

เลขที่ ท.๑.ทสภ.(กบ) ๓๓๖/๒๕๖๓

วันที่ ๐ ๗ มิ.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓
เรียน อก.บส.(ต.๑)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ ๒๕๖๓ ให้
กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบส.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ
ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสภ. ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.
ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๓ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิมมาน)

ผจก.ทสภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๓๐	๔๒	—		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		—			%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๑	๒	—	๑๐๐%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		—				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาพิษณุโลก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	๑๐๐%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-	๑๐๐%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๗	๑๐	-	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๕๑	๓๕	-	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๘	๘	—	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๔	๑๑	—	๑๐๐%	
		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	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)		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 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้พิกัดเล็ก)	๙๕%	—	—	—		
การขอใช้ไฟฟ้า		—	—	—		
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		—	—	—	๑๐๐%	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๕	๑๙๑	—	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		—	—			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๐๐	๓๖๐	—	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		—		—		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		—		—		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		—	—			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอ กทม. เลขที่ 1 เขต 1 ประจำปี 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		น.ด.	ร้อยละ	ไตรมาส	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	
ทุกราย		17264			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)					
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนที่ทั้งหมด (ราย)					
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)					
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,549			
2.4 คัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,453			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 256

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอ... เขต... ต. 1.....ประจำเดือน...พฤษภาคม 256

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ด	สั่ง.ง	ก.ด.	ไตรมาส	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 20 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	...100%	...100%	...100%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 256

การไฟฟ้าสาขาอำเภอ กัญหะเสถียร ...เขต ต.1 ประจำปี 256

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ด.	ล.บ.	ก.ด.	ไตรมาส	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดัน 380/230 โวลต์						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		10				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		35				
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
การไฟฟ้าสาขาอำเภอ กิ่งก้าน... เขต... ต. 1 ประจำปี 2564

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ตรงกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.อ.	ค.ด.	ค.ค.	ไตรมาส	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคV) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคV ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 256

การไฟฟ้าสาขาอำเภอ: กิ่งก้าน...เขต...ต.1 ประจำปี 256

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้าร่วมกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.	ธ.ค.	ก.ค.	ไตรมาส	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่การขอใช้ไฟฟ้าจนถึงการติดตั้ง						
ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนย้ายผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอ ท้องนา...เขต...ต.1 ประจำปี 2564

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ด.	ฉ.ย.	ก.ด.	ไตรมาส	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		13				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
 การไฟฟ้าสาขาอำเภอทิวเหล็ก.....เขต...ต.1 ประจำปี 2564

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้าร่วมกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค.	มิ.ย	ก.ค.	ไตรมาส	
3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนหลังการตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะเริ่มและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อ 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายหลัก - เขตเมือง	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
กบป. 1 วันทำการ (ราย)		191				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		360				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าผู้ส่งจ่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ค.	ธ.ค.	ก.ค.	ไตรมาส	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรดหรือเงินสด	85%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						