

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้า .....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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.นาหม่อม  | T6069 บ.คลองหรั่ง (เสริม) ม.1 คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร    | 8 ธันวาคม 2565                        | 227                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.นาหม่อม  | T6046 บ้านคลองบัว (ป่าแก่) ม.2 ต.คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร | 8 ธันวาคม 2565                        | 229                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.นาหม่อม  | T6047 บ้านคลองบัว (ในควน) ม.2 ต.คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร  | 8 ธันวาคม 2565                        | 234                                               | ✓                           |               |
| 4        | กฟส.นาหม่อม  | T6007 บ.ปลักทิง (หัวพาน) ม.7 คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร     | 8 ธันวาคม 2565                        | 222                                               | ✓                           |               |
| 5        | กฟส.นาหม่อม  | T6008 บ้านปลักทิง (ศาลา) ม.6 คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร     | 8 ธันวาคม 2565                        | 230                                               | ✓                           |               |
| 6        | กฟส.นาหม่อม  | T6071 บ้านปลักทิง (หน้าโคก) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร                | 8 ธันวาคม 2565                        | 232                                               | ✓                           |               |
| 7        | กฟส.นาหม่อม  | T6051 บ้านทุ่งขมิ้น (บังคม) ม.6 ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร  | 14 ธันวาคม 2565                       | 235                                               | ✓                           |               |
| 8        | กฟส.นาหม่อม  | T6074 บ.ทุ่งขมิ้น ม.6 (ข้าง กสท.) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร          | 14 ธันวาคม 2565                       | 233                                               | ✓                           |               |
| 9        | กฟส.นาหม่อม  | T6065 บ้านปลักท้อ ม.6 ต.ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 460 เมตร          | 14 ธันวาคม 2565                       | 228                                               | ✓                           |               |
| 10       | กฟส.นาหม่อม  | T6064 บ้านนา (หน้าโคก) ม.5 ต.ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 460 เมตร     | 14 ธันวาคม 2565                       | 233                                               | ✓                           |               |
| 11       | กฟส.นาหม่อม  | T6067 บ้านเหมืองล่าง ม.4 ต.ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร       | 14 ธันวาคม 2565                       | 232                                               | ✓                           |               |
| 12       | กฟส.นาหม่อม  | T6103 บ้านทุ่งโพธิ์ ม.3 ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร          | 14 ธันวาคม 2565                       | 230                                               | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                        |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้า .....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

### 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |      | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 34             | 32   | 68   | 134      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการงาน                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 15,119         | 15,173     | 15,182     |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 15,119         | 15,173     | 15,182     |            |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 11,395         | 11,410     | 11,441     |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 11,395         | 11,410     | 11,441     |            |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 26,514         | 26,583     | 26,623     |            |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 26,514         | 26,583     | 26,623     |            | -            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% |                |            |            |            |              |

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 2              | 2          |            | 0          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -          | -          | -          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...50...%  | ...60...%  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2              | 2          | 2          | 6          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0          |            | 0          |              |
|                                                                                                                                                               |          | -              | -          |            | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 5              | 11         | 13         | 29         |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |            |            |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |            |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...96.67...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 2              | 8          | 4          | 14           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |            |            | -            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | 85.96%       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 77             | 78         | 58         | 213          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |            |            | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |            |            |            |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
|                                                                                                                               |          |                |            |            |            |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
|                                                                                           |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 6              | 10         | 3          | -          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -          | -          | -          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |            |            |            |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                         |          | -              | -          | -          | -          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 102            | 189        | 140        | -          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |            |            | -          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 86             | 104        | 55         | -          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
|                                                                                     |          |                |            |            |            |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -          | -          | -          |              |