

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 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>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.นาหม่อม  | T6101 บ้านปลิววาช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร                         | 6 พฤษภาคม 2568                        | 225                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.นาหม่อม  | T6102 บ้านปลิววาช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร                         | 6 พฤษภาคม 2568                        | 228                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.นาหม่อม  | T6030 หลาล่องกี ม.7 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร             | 6 พฤษภาคม 2568                        | 223                                               | ✓                           |               |
| 4        | กฟส.นาหม่อม  | T6021 บ.ทุ่งม้อ (ดินทางรถไฟ) ม.2 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร          | 6 พฤษภาคม 2568                        | 220                                               | ✓                           |               |
| 5        | กฟส.นาหม่อม  | T6036 บ.ทุ่งม้อ (ข.3) ม.2 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร       | 6 พฤษภาคม 2568                        | 220                                               | ✓                           |               |
| 6        | กฟส.นาหม่อม  | T6082 บ้านจิตร (กลางนา) ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร      | 8 พฤษภาคม 2568                        | 223                                               | ✓                           |               |
| 7        | กฟส.นาหม่อม  | T6022 บ้านจิตร (ปากทาง) ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร      | 8 พฤษภาคม 2568                        | 223                                               | ✓                           |               |
| 8        | กฟส.นาหม่อม  | หม้อแปลงเสริม T6022 บ้านจิตร ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร | 8 พฤษภาคม 2568                        | 223                                               | ✓                           |               |
| 9        | กฟส.นาหม่อม  | T6079 บ้านวังช้าง (เสริม) ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร    | 8 พฤษภาคม 2568                        | 227                                               | ✓                           |               |
| 10       | กฟส.นาหม่อม  | T6013 บ้านโคกพยอม (วังช้าง) ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร  | 8 พฤษภาคม 2568                        | 225                                               | ✓                           |               |
| 11       | กฟส.นาหม่อม  | T6016 ข.แบกลอด ม.1 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร               | 8 พฤษภาคม 2568                        | 222                                               | ✓                           |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ญ

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.นาหม่อม  | T6092 นาหม่อมธานี ม.8 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร             | 13 พฤษภาคม 2568                       | 397                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟส.นาหม่อม  | T6038 บ.ทุ่งขมิ้น (ศิริเวช 2) ม.1 ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร | 13 พฤษภาคม 2568                       | 390                                               | ✓                           |               |
| 3        | กฟส.นาหม่อม  | T6027 อำเภอนาหม่อม ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร            | 13 พฤษภาคม 2568                       | 395                                               | ✓                           |               |
| 4        | กฟส.นาหม่อม  | T6028 ถ.หน้าอำเภอ ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร             | 13 พฤษภาคม 2568                       | 393                                               | ✓                           |               |
| 5        | กฟส.นาหม่อม  | T6093 หน้าอนามัยนาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร                     | 13 พฤษภาคม 2568                       | 390                                               | ✓                           |               |
| 6        | กฟส.นาหม่อม  | T6026 ถ.ละอองวิถี (ข้างวัด) ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร   | 13 พฤษภาคม 2568                       | 393                                               | ✓                           |               |
| 7        | กฟส.นาหม่อม  | T6073 บ.ทุ่งพระเกษม ม.8 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร           | 19 พฤษภาคม 2568                       | 398                                               | ✓                           |               |
| 8        | กฟส.นาหม่อม  | T6105 บ.เกาะชาพลู ม.9 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร             | 19 พฤษภาคม 2568                       | 392                                               | ✓                           |               |
| 9        | กฟส.นาหม่อม  | T6072 ถ.หน้าสถานี ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร             | 19 พฤษภาคม 2568                       | 397                                               | ✓                           |               |
| 10       | กฟส.นาหม่อม  | T6089 หน้า ร.ร.วัดนาหม่อม ม.10 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร              | 19 พฤษภาคม 2568                       | 385                                               | ✓                           |               |
| 11       | กฟส.นาหม่อม  | T6025 ถ.หลังสถานีรถไฟ ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร         | 19 พฤษภาคม 2568                       | 396                                               | ✓                           |               |
| 12       | กฟส.นาหม่อม  | T6020 บ.ทุ่งนาหวาน ม.5 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร             | 23 พฤษภาคม 2568                       | 395                                               | ✓                           |               |
| 13       | กฟส.นาหม่อม  | T6012 บ.คลองบัวตอก ม.6 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร             | 23 พฤษภาคม 2568                       | 400                                               | ✓                           |               |
| 14       | กฟส.นาหม่อม  | T6021 บ.ทุ่งผ้อ (สายใน) ม.2 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร       | 23 พฤษภาคม 2568                       | 391                                               | ✓                           |               |
| 15       | กฟส.นาหม่อม  | T6091 ถ.หน้าสถานี ม.5 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร             | 23 พฤษภาคม 2568                       | 397                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | 20             | 12   | 0     | 32       |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 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)

| งานโครงการ                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 15,902         | 15,919     |            |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 15,902         | 15,919     |            |            |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 11,897         | 11,894     |            |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 11,897         | 11,894     |            |            |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 27,799         | 27,813     |            | ...100...% |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 27,799         | 27,813     |            | ...100...% | -            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <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% |                |            |            |            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | 2              | 2          | 0          | 4          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          | 0              |            | 0          | 0          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -          | -          | -          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 2              | 2          | 0          | 4          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 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)                                                                                                                   |          | 3              | 2          | 0          | 5          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
|                                                                                                                                                            |          |                |            |            |            |              |
| 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...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 3              | 6          | 0          | 9          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |            |            | -          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 64             | 68         | 0          | 132        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |            |            | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
|                                                                                                                               |          |                |            |            |            |              |
| 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...% |              |
|                                                                                                                               |          | 19             | 30         | 0          | 49         |              |
|                                                                                                                               |          |                |            |            | -          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                               |          | 25             | 24         | 0          | 49         |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 6              | 7          | 0          | 13         |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -          | -          | -          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                                                                                   | 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| - 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)                                                                                               |          | 91             | 135        | 0          | 226        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |            |            | -          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....%     | .....%     | .....%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 71             | 89         | 0          | 160        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          | -          | -          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | 0          | -          | -          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -          | -          | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
|                                                |          |                |            |            |            |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |            |            |            |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -          | -          | -          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -          | -          | -          |              |