



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บต.บสต.

เลขที่ บสต.-

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.บสต.

ถึง ผจก.กฟส.บสต.

วันที่ -5 ก.ย. 2562

ด้วย แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.บสต. ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลเข้าระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสมพงศ์ วัฒนไทย)

ทผ.บต.กฟส.บสต.

- อนุมิตตามเสนอขึ้นระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

(นายชาญชัย พุ่มมาก)

ผจก.กฟส.บสต.

- 5 ก.ย. 2562

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๗๓-๒๘๔๑๔๘

ดาวเทียม ๑๗๐๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
 ประจำปี ๒๕๖๒  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉะ

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                       |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บ้านฉะ        | หม้อแปลง TC ร.ร.ราชโตรีศวินวิทย์ ต.ราชโตรี อ.ราชโตรี จ.ยะลา                           | 31-ธ.ค.-62           | 231                                               | 231                         |               |
|          |               | ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                                                              |                      |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำปีเตือนสิงหาคม 2562  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |               |                                                                                           |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บันนังสตา     | หม้อแปลง TC ร.ร.চারโตวิหควิทย์ ต.চারโต จ.ยะลา                                             | 31-ส.ค.-62           | 380                                               | 380            |               |
|          |               | ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร                                                                  |                      |                                                   |                |               |
|          |               |                                                                                           |                      |                                                   |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 0%      | 0%     | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             |                 | 32<br>0        | 24<br>0 | -<br>- | 56<br>0  |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%  | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | .....   | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 0%     | 0%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 0              | 0      | -    | 0        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 20,671         | 20706  | -    | 20,671   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | -    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 903            | 903    | -    | 903      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 903            | 903    | -    | 903      |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              |                 |                |        |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 95.81%         | 98.83% | 0%   | 52.54%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 1,331          | 21357  | -    | 22,688   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 21,574         | 21609  | -    | 43,183   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                    |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 0%   | 0%   | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                       |                 | 0              | 3    | -    | 3        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                    |                 | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                       |                 | 0              | 0    | -    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |          |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|----------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.     | ไตรมาส 3   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...0...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 0              | 0          | -        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 0              | 0          | -        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 0              | -          | -        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 0              | -          | -        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบ็นนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|-------|------------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.  | ไตรมาส 3   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | 100...% | 0...% | ...100...% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0       | -     | 0          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0       | -     | 0          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.     | ไตรมาส 3   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |          |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |         |          |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                            |          |                |         |          |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | ...100...%     | 100...% | ...0...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0       | -        | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0       | -        | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 31             | 28      | -        | 59         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0       | -        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|----------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.     | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | ...0...% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     | 100%           | 100% | ...0...% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  |          |                |      |          |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                    | 100%     | 100%           | 100% | ...0...% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0    | -        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.     | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเออ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเออ<br><br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | ...0...% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ<br>ร่องเรียน                                                                               |          |                |      |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)      | 100%     | 100%           | 100% | 0%       | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                        | 100%     | 100%           | 100% | 0%       | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปานงันงस्ता โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| - พบผู้รู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |
| - พบผู้รู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้รู้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้รู้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้รู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | 95%      | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        | 0              | -    | 0    |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 7              | 2    | -    | 9        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบ็นนังสตา โทร 073-289198

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนประกักับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามข้อที่ประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 0%   | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              | 0    | -    | 0        |              |