



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## โทรสาร

เลขที่ สทพ. ๕๕๗ / ๖๕๖๓  
ชื่อผู้รับ นายสมพร เรืองจันทร์  
ชื่อผู้ส่ง นายมานิตย์ นิจพันธ์  
จำนวนเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓  
ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ระโนด  
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.สทิงพระ

กฟส.อ.สทิงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ  
กฟภ. ไตรมาสที่ ๑ ปี ๒๕๖๓ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน  
๑ ชุด

(นายมานิตย์ นิจพันธ์)  
ผจก.กฟส.อ.สทิงพระ

ส่งผ่านระบบสารบรรณแล้ว  
วันที่..... - 8 เม.ย. 2563  
เวลา..... 19.59

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                     |                                    |                                    |                                    | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ม.ค.                               | ก.พ.                               | มี.ค.                              | ไตรมาส 1                           |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%                         | ...100...%                         | ...100...%                         | ...100...%                         |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       |                 | ...4 ชั่วโมง...<br>...- ครึ่ง...   | ...8 ชั่วโมง...<br>...- ครึ่ง...   | ...4 ชั่วโมง...<br>...- ครึ่ง...   | ...ครึ่ง...<br>...- ครึ่ง...       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | ...-%                              | ...-%                              | ...-%                              | ...-%                              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) |                 | ...- ชั่วโมง...<br>...- ชั่วโมง... | ...- ชั่วโมง...<br>...- ชั่วโมง... | ...- ชั่วโมง...<br>...- ชั่วโมง... | ...- ชั่วโมง...<br>...- ชั่วโมง... |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | ...0 เรื่อง...                     | ...- ชั่วโมง...                    | ...- ชั่วโมง...                    | ...- ชั่วโมง...                    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ...0 เรื่อง...                     | ...- ชั่วโมง...                    | ...- ชั่วโมง...                    | ...- ชั่วโมง...                    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |              |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                                                      |                      | ม.ค.           | ก.พ.         | มี.ค.        | ไตรมาส 1   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริง                   |                      |                |              |              |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่ออ่านหน่วยทุกเดือน         | ไม่น้อยกว่า 98%      | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   | ...100...% |              |
| ทุกราย                                               |                      | ...14,141...   | ...14,160... | ...14,189... | .....      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน (ราย)       |                      | ...14,141...   | ...14,160... | ...14,189... | .....      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่อทั้งหมด (ราย)            | 100%                 | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   | ...100...% |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย |                      | ...1,186..     | ...1,187..   | ...1,189..   | .....      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน (ราย)       |                      | ...1,186..     | ...1,187..   | ...1,189..   | .....      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                      | ...95...%      | ...95...%    | ...95...%    | ...95...%  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ...15,327...   | ...15,347... | ...15,378... | .....      |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                      | ...15,327...   | ...15,347... | ...15,378... | .....      |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                      | ...15,327...   | ...15,347... | ...15,378... | .....      |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                      | ...            | ...          | ...          | ...        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1       |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | ...100...%     | ...100...%     | ...100...%     | ...100...%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | ...0 เรื่อง... | ...1 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                          |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                             |                 | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...0 เรื่อง... | ...- เรื่อง... |              |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                 |          | ...            | ...1...    | ...        | ...        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                     |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                    |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                |          | ...            | ...1...    | ...        | ...        |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                      |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | ...            | ...        | ...        | ...        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....1.....    | .....1..... | .....1..... | .....1..... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | .....1.....    | .....1..... | .....1..... | .....1..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทริ.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |             |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |             |             |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                  | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    |          | ...2...ราย     | ...3...ราย  | ...2...ราย  | ...ราย     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ...0...ราย     | ...0...ราย  | ...0...ราย  | ...ราย     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 |          | ...35...ราย    | ...35...ราย | ...52...ราย | ...ราย     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ...0...ราย     | ...0...ราย  | ...0...ราย  | ...ราย     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ...            | ...         | ...         | ...        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |              |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.        | ไตรมาส 1   |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |              |            |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     | -              | -          | -            | -          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0          | 0            | -          |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0            | -          |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     |                |            |              |            | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| 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...% | ...100...%   | ...100...% |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | ...0...ราย     | ...0...ราย | ...100...ราย | .....ราย   |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | ...0...ราย     | ...0...ราย | ...100...ราย | .....ราย   |                                                                                    |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1   |            |              |
| 3.2.2 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 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                  |          | ...0...ราย     | ...0...ราย  | ...0...ราย  | ...0...ราย | .....ราย   |              |
| 3.3.1 การโอนที่อยู่ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการไฟฟ้า                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | .....ราย       | .....ราย    | .....ราย    | .....ราย   | .....ราย   |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | .....ราย       | .....ราย    | .....ราย    | .....ราย   | .....ราย   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า                                                                                          | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                     |          | ...19...ราย    | ...21...ราย | ...18...ราย | .....ราย   | .....ราย   |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | .....0.....    | .....       | .....       | .....      | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | ...      | 0.....         | 0.....     | 0.....     | .....      |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | ...      | 0.....         | 0.....     | 0.....     | .....      |                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | ...      | 0.....         | 0.....     | 0.....     | .....      |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | ...      | 0.....         | 0.....     | 0.....     | .....      |                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |            |            |            |                                                                                     |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          | ...            | .....      | .....      | .....      | ในการนี้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (เนื่องจากกรณีดังกล่าว) |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | ...            | .....      | .....      | .....      | จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้ผู้ไฟฟ้า                                                 |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | ...            | .....      | .....      | .....      |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาคายไฟฟ้าดับ การเบี่ยงจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |             |             |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                   |          |                |             |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | ...7...ราย     | ...3...ราย  | ...5...ราย  | ...ราย     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ...-...ราย     | ...-...ราย  | ...-...ราย  | ...-...ราย |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | ...48...ราย    | ...45...ราย | ...61...ราย | ...ราย     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ...-...ราย     | ...-...ราย  | ...-...ราย  | ...-...ราย |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                     |          | ...-...ราย     | ...-...ราย  | ...-...ราย  | ...-...ราย |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ...-...ราย     | ...-...ราย  | ...-...ราย  | ...-...ราย |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์

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

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          | ...ราย         | ...ราย     | ...ราย     | ...ราย     |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                          |          | ...ราย         | ...ราย     | ...ราย     | ...ราย     |              |