

แบบฟอร์ม ร.ป. (ผ.ก.) 45 - 02/16

ประจำเดือน พ.ย. 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานโดยผู้แทนฝ่ายบริหาร

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

Ms. A. 9. 2. 2562

1. มาตราฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

พิบัติแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

| ลำดับสถานที่ไฟฟ้า | สถานที่วัดแรงดัน                           | วันที่วัดแรงดัน | เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                | ตำแหน่ง | ค่าแรงดัน   | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบอบจำหน่าย |       |
|-------------------|--------------------------------------------|-----------------|-------|------------------------------------|----------------|---------|-------------|------------------------------------|-------|
|                   |                                            |                 |       | ที่สถานี่                          | ที่ต้นหม้อแปลง |         |             | ที่คำนวณได้                        | ไม่ได |
| ที่               | ระยะห่างจากสถานี่ ( กม. )                  | ที่วัดแรงดัน    |       | ที่สถานี่                          | ที่ต้นหม้อแปลง | TAP     | ที่คำนวณได้ | ได้มาตรฐาน                         | ไม่ได |
| 1                 | ระยะห่างจากสถานี่ไฟฟ้าพลังา ประมาณ 2.5 กม. | 6 พ.ย. 62       | 33.70 | 404.00                             | 3              | 33.33   | /           | -                                  |       |
| 2                 | ระยะห่างจากสถานี่ไฟฟ้าพลังา ประมาณ 10 กม.  | 22 พ.ย. 62      | 33.80 | 402.50                             | 3              | 33.21   | /           | -                                  |       |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน พ.ย. 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ                                           | วัน เดือน ปี    | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                          |                                                              |                 |                                              | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พังงา                | ชุมชนเทศบาล ต.57 มิเตอร์ PEA28058500(นายประโยชน์ เจริญพิทยา) | 6 พฤศจิกายน 62  | 233.00                                       | /              | -             |
|          |                          | ห่างจากหม้อแปลง PEA58-010783 50kVA ระยะทางประมาณ 120 เม.     | 18.10 น.        |                                              |                |               |
| 2        | กฟส.พังงา                | บ้านท่าหรั่ง มิเตอร์ PEA25204404 (นายประสิทธิ์ แก้วมรกต)     | 22 พฤศจิกายน 62 | 222.00                                       | /              | -             |
|          |                          | ห่างจากหม้อแปลง PEA33-004149 100kVA ระยะทางประมาณ 670 เม.    | 17.50 น.        |                                              |                |               |
|          |                          |                                                              |                 |                                              |                |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน พ.ค. 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. ( Technical Standard )

- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ. ขึ้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ                                           | วัน เดือน ปี   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                          |                                                              |                |                                              | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.พังงา                | ชุมชนเทศบาลต.ช.57 มิเตอร์ PEA28058500(นายประสิทธิ์ เชนพิทยา) | 6 พฤศจิกายน 62 | 403.55                                       | /              | -             |
|          |                          | ห่างจากหม้อแปลง PEA58-010783 50kVA ระยะทางประมาณ 120 เมตร    | 18.30 น.       |                                              |                |               |
| 2        | กฟผ.พังงา                | บ้านท่าหรั่ง มิเตอร์ PEA25204404 (นายประสิทธิ์ แก้วมรกต)     | 22พฤศจิกายน62  | 384.50                                       | /              | -             |
|          |                          | ห่างจากหม้อแปลง PEA33-004149 100kVA ระยะทางประมาณ 670 เมตร   | 18.00 น.       |                                              |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall)                                                                 |                 |                |        |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า 90% | 98.68%         | 100.0% | #VALUE! | 99.28%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                |                 | 76             | 63     | xx      | 139      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | 1              | 0      | xx      | 1        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | 100%   | #VALUE! | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 1      | xx      | 1        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 18,029         | 18,043  | xx      | 36,072   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 18,029         | 18,043  | xx      | 36,072   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 9,648          | 9,663   | xx      | 19,311   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 9,648          | 9,663   | xx      | 19,311   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | #VALUE! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 27,677         | 27,706  | xx      | 55,383   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 27,677         | 27,706  | xx      | 55,383   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|---------|----------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                            |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100% | #VALUE! | 100%     |                                                            |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                   |                  | 2              | 4    | xx      | 6        |                                                            |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                  | 0              | 0    | xx      | 0        |                                                            |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |      |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวบ.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                |                  |                |      |         |          | เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                   |                  |                |      |         |          | ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง                               |
|                                                                                            |                  |                |      |         |          | รายงานผล เพราะ กวบ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                    |          |                |         |         |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                         |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               |          | 16             | 0       | xx      | 16       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #VALUE! | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 16             | 0       | xx      | 16       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 10             | 12   | xx      | 22       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 81.48%         | 94%  | #VALUE! | 87.93%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 27             | 31   | xx      | 58       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 5              | 2    | xx      | 7        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 20             | 32   | xx      | 52       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     |                |         |         |          | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561<br>ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายละเอียด<br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br>และ นอกเขตเมือง |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                     |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                     |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #VALUE! | 100%     |                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                   |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                          |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การเอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)         | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | #DIV/0!        | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 2       | xx      | 2        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 3              | 1       | xx      | 4        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                        |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าการขอใช้ไฟฟ้า                              | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต

ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)

จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายเฟสคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                   |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 123            | 114     | xx      | 237      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 307            | 259     | xx      | 566      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                   | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                  |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
|                                                                                                                                                  |          | 0              | 0       | xx      | 0        |              |