

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.โทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐ %          | ..... % | ..... %  | ๑๐๐ %    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๘๖             | ๘๕      | -        | ๑๗๑      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -       | -        | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.โทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน       |                      |                   |                      | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ม.ค. ๖๖              | ก.พ. ๖๖              | มี.ค. ๖๖          | ไตรมาส ๑             |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐ %<br>๑๒,๑๓๘<br>๐ | ๑๐๐ %<br>๑๒,๑๔๓<br>๐ | ..... %<br>-<br>- | ๑๐๐ %<br>๒๔,๒๘๑<br>๐ |              |
| <b>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐ %<br>๑,๖๓๒<br>๐  | ๑๐๐ %<br>๑,๖๓๑<br>๐  | ..... %<br>-<br>- | ๑๐๐ %<br>๓,๒๖๓<br>๐  |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                     | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐ %<br>๑๓,๗๗๐<br>๐ | ๑๐๐ %<br>๑๓,๒๘๓<br>๐ | ..... %<br>-<br>- | ๑๐๐ %<br>๒๗,๐๕๓<br>๐ |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.โทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖      | มี.ค. ๖๖     | ไตรมาส ๑     |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๑๐๐%     | ..... %<br>-   | ..... %<br>- | ..... %<br>- | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -            | -            | ๐            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -            | -            | ๐            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |              |              |              |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ..... %<br>-   | ..... %<br>- | ..... %<br>- | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -            | -            | ๐            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |              |              |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |         |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖      | มี.ค. ๖๖     | ไตรมาส ๑     |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b> | ๑๐๐%     | ..... %<br>๐   | ..... %<br>๐ | ..... %<br>- | ..... %<br>๐ |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %<br>๘     | ๑๐๐ %<br>๗   | ..... %<br>- | ๑๐๐ %<br>๑๕  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖      | มี.ค. ๖๖     | ไตรมาส ๑     |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ..... %<br>๐   | ..... %<br>๐ | ..... %<br>- | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....        | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                            | ๑๐๐%     | ..... %<br>๐   | ..... %<br>๐ | ..... %<br>- | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....          | .....        | .....        | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                               |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)               | ๑๐๐%     |                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ  |          | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                       |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
|                                               |          |                |         |          |          |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                       |          |                |         |          |          |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                       |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
|                                               |          |                |         |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              | ๑๐๐%     |                |         |          |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า |          | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ %   | ..... %  | ๑๐๐ %    |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๕              | ๓       | -        | ๘        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              | ๐       | -        | ๐        |              |
|                                                                   |          |                |         |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร. .... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                | ๑๐๐%     | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                            | ๙๕%      | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -       | -        | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน             |                            |                            |                            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ม.ค. ๖๖                    | ก.พ. ๖๖                    | มี.ค. ๖๖                   | ไตรมาส ๑                   |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br><br><b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๓๐๔</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๔๓๗</b> | <b>..... %</b><br><b>-</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๗๔๑</b> |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐                          | ๐                          | -                          | ๐                          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                            |                            |                            |                            |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                               | ๑๐๐%     | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๗๖</b>  | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๑๓๔</b> | <b>..... %</b><br><b>-</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๒๑๐</b> |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐                          | ๐                          | -                          | ๐                          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                            |                            |                            |                            |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                       | ๑๐๐%     | <b>..... %</b><br><b>-</b> | <b>..... %</b><br><b>-</b> | <b>..... %</b><br><b>-</b> | <b>..... %</b><br><b>๐</b> |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -                          | -                          | -                          | ๐                          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -                          | -                          | -                          | ๐                          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                            |                            |                            |                            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .... กฟส.อ.ไทรโยค ..... โทร..... ๐๓๔-๕๑๐-๘๖๗ .....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | ม.ค. ๖๖        | ก.พ. ๖๖ | มี.ค. ๖๖ | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ..... %        | ..... % | ..... %  | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -       | -        | ๐        |              |
|                                                                                                                                                      |          |                |         |          |          |              |