

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |       |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.                   | พ.ย.  | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๒.๑</b> 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 % | ๑๐๐ %   | ๑๐๐ %    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ๑๔๐                    | ๙๖    | ๖๒      | ๒๙๘      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ๐                      | ๐     | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                        |       |         |          |              |
| <b>๒.๒</b> 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% | ..... %                | ๑๐๐ % | ..... % | ๑๐๐ %    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | -                      | ๑     | -       | ๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | -                      | ๐     | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                        |       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                        |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐ %                  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๒,๐๕๓                 | ๑๒,๐๕๒ | ๑๒,๐๖๘ | ๓๖,๑๗๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๑๒,๐๕๓                 | ๑๒,๐๕๒ | ๑๒,๐๖๘ | ๓๖,๑๗๓   |              |
|                                                       |                 |                        |        |        |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐ %                  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑,๖๑๔                  | ๑,๖๐๕  | ๑,๖๑๖  | ๔,๘๓๕    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑,๖๑๔                  | ๑,๖๐๕  | ๑,๖๑๖  | ๔,๘๓๕    |              |
|                                                       |                 |                        |        |        |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐ %                  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ %    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                        |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๑๓,๖๖๗                 | ๑๓,๑๗๗ | ๑๓,๒๐๑ | ๔๐,๐๔๕   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๑๓,๖๖๗                 | ๑๓,๑๗๗ | ๑๓,๒๐๑ | ๔๐,๐๔๕   |              |
|                                                       |                 |                        |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.                   | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ..... %                | ..... % | ..... % | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ○                      | ○       | ○       | ○        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ○                      | ○       | ○       | ○        |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ..... %                | ..... % | ..... % | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ○                      | ○       | ○       | ○        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ○                      | ○       | ○       | ○        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.                   | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส ๔     |              |
| <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.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.                   | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| 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 ปี ๒๕๖๖ |              |              |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.                   | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส ๔    |              |
| <b>๓.๒</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>๓.๒.๑</b> ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br><b>๓.๒.๑.๑</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %<br>๓             | ..... %<br>๐ | ..... %<br>๐ | ๑๐๐ %<br>๓  |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %<br>๑๑            | ๑๐๐ %<br>๒   | ๑๐๐ %<br>๓   | ๑๐๐ %<br>๑๖ |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.                   | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส ๔     |              |
| 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>๐ | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....                  | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....                  | .....        | .....        | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                            | ๑๐๐%     | ..... %<br>๐           | ..... %<br>๐ | ..... %<br>๐ | ..... %<br>๐ |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....                  | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....                  | .....        | .....        | .....        |              |
|                                                                                                                                                 |          | .....                  | .....        | .....        | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                               |          | ต.ค.                   | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)               | ๑๐๐%     |                        |         |         |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ  |          | ๑๐๐ %                  | ๑๐๐ %   | ..... % | ๑๐๐ %    |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                       |          | ๑                      | ๑       | ๐       | ๒        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐                      | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                               |          |                        |         |         |          |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ..... %                | ..... % | ..... % | ..... %  |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                       |          |                        |         |         |          |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                       |          | ๐                      | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                        |          | 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 ปี ๒๕๖๖ |       |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|-------|---------|----------|--------------|
|                                                                                          |          | ต.ค.                   | พ.ย.  | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                     | ๑๐๐%     |                        |       |         |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) |          | ..... %                | ๑๐๐ % | ..... % | ๑๐๐ %    |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                   |          | ๐                      | ๑     | ๐       | ๑        |              |
|                                                                                          |          | ๐                      | ๐     | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %                  | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %   | ๑๐๐ %    |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                    |          | ๓                      | ๓     | ๒       | ๘        |              |
|                                                                                          |          | 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 ปี ๒๕๖๖ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค.                   | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| 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 ปี ๒๕๖๖     |                            |                            |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ต.ค.                       | พ.ย.                       | ธ.ค.                       | ไตรมาส ๔                    |              |
| <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>๗๕๐</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๖๕๔</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๗๒๒</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๒๑๒๖</b> |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐                          | ๐                          | ๐                          | ๐                           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                            |                            |                            |                             |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                               | ๑๐๐%     | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๒๔๐</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๑๖๓</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๑๘๐</b> | <b>๑๐๐ %</b><br><b>๕๘๓</b>  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ๐                          | 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                           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                            |                            |                            |                             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | ต.ค.                   | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ..... %                | ..... % | ..... % | ..... %  |              |
|                                                                                                                                                      |          | -                      | -       | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                      |          | -                      | -       | -       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                      |          |                        |         |         |          |              |