

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... กฟส.อ.สองพี่น้อง เขต๓ กฟภ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard )

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๒๒ เควี

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,<br>หมายเลขเสา หรือ<br>หม้อแปลง, ระยะห่างจาก<br>สถานี (กม.) )                                                                      | วัน/เดือน/ปี<br>เวลาที่วัด<br>แรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓<br>เฟส |                                      | ตำแหน่งหม้อTap<br>แปลง | ค่าแรงดัน<br>คำนวณได้แรง<br>สูง<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ<br>จำหน่าย |               |
|--------------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
|              |            |      |                                                                                                                                                                     |                                      | ที่<br>(เควี)                         | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลท์) |                        |                                           | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑<br>(เควี)     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | สองพี่น้อง | ๒    | ถ.บางลี่-หนองวัลย์เปรียง<br>ต.สองพี่น้อง อ.สองพี่น้อง<br>จ.สุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐<br>หม้อแปลงขนาด<br>๑๖๐ เควีเอ<br>PEA. TR๔๙-๐๐๗๒๓๙<br>ห่างจากสถานีสองพี่น้อง๑<br>๑๐ ก.ม. | ๑๘ ก.ย.<br>๖๒<br>เวลา<br>๑๐.๓๐ น.    | ๒๒.๓                                  | ๔๑๐                                  | ๓                      | ๒๒.๓                                      | ✓                                     |               |

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard )

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย )

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟพ. ๑,๒  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,<br>หมายเลขเสา หรือ<br>มิเตอร์, ระยะห่างจากสถานี (ม.) )                                                                   | วัน/เดือน/ปี<br>เวลาที่วัด<br>แรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓<br>เฟส | ผลการวัดแรงดัน                   |               |
|--------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
|              |                |                                                                                                                                                            |                                      |                                           | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒ – ๔๑๘<br>โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | กฟส.สองพี่น้อง | ถ.บางลี่-หนองวัลย์เปรียง ต.สองพี่น้อง อ.สองพี่น้อง จ.<br>สุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐<br>หม้อแปลงขนาด๑๖๐ เควีเอ<br>PEA. TR๔๙-๐๐๗๒๓๙<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง<br>๑,๐๐๐ ม. | ๑๘ ก.ย.<br>๖๒<br>เวลา<br>๑๐.๓๐ น.    | ๔๑๓                                       | ✓                                |               |

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard )

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย )

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ. ๑,๒  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,<br>หมายเลขเสา หรือ<br>มิเตอร์, ระยะห่างจหม้อแปลง (ม.) )                                                                  | วัน/เดือน/ปี<br>เวลา ที่วัด<br>แรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่<br>วัดได้ทั้ง ๓ เฟส | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|--------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|              |                |                                                                                                                                                            |                                       |                                        | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐ - ๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | กฟส.สองพี่น้อง | ถ.บางลี่-หนองวัลย์เปรียง ต.สองพี่น้อง อ.สองพี่น้อง จ.<br>สุพรรณบุรี ๗๒๑๑๐<br>หม้อแปลงขนาด๑๖๐ เควีเอ<br>PEA. TR๔๙-๐๐๗๒๓๙<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง<br>๑,๐๐๐ ม. | ๑๘ ก.ย.<br>๖๒<br>เวลา<br>๑๐.๓๐ น.     | ๒๒๒                                    | ✓                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๗,๘๗๘         | ๑๗,๘๙๔ | ๑๗,๙๐๗ |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๑๗,๘๗๘         | ๑๗,๘๙๔ | ๑๗,๙๐๗ |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๑,๙๑๙         | ๑๑,๙๒๘ | ๑๑,๙๓๘ |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๑,๙๑๙         | ๑๑,๙๒๘ | ๑๑,๙๓๘ |          |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๒๙,๗๙๗         | ๒๙,๘๒๘ | ๒๙,๘๔๕ |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๒๙,๗๙๗         | ๒๙,๘๒๘ | ๒๙,๘๔๕ |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | -    | ๑๐๐% |          |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              |          | ๑              | ๒    |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๑              | ๒    |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | ๑              | ๒    |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <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><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๔              | ๕    | ๔    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๓๒             | ๓๖   | ๓๘   |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน |                        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------|------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                                      | ก.ค.           | ส.ค.                   | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | -              | -                      | -    |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                                                 |                | ๑๐๐%<br><br><br>๑<br>- | -    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
|                                                                                                                               |          | ๑๔             | ๑๐   | ๑๙   |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
|                                                                                                                               |          | ๒๓             | ๑๙   | ๒๒   |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | -    | -    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                | -    | -    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | -              | -    | -    |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                      | ๙๕%      |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |      |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๔๒๖            | ๓๘๘  | ๔๒๘  |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๖๓๒            | ๕๘๑  | ๖๔๓  |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.สองพี่น้อง โทร. ....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      |                |      |      |          |              |