

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงานและ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.อ.....ประจำตัว.....สมัคร.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตราฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดต่อ-สาย)

๓.๓.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์ (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่ตั้ง | ประเภท                                          | สถานที่ตั้ง (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                     | ตำแหน่ง Tap | ค่าแรงดันที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------|---------------------|-------------|----------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |                                                 |                                                                              |                   | ที่สถานีฯ (เควี)                   | ที่หม้อแปลง (โวลท์) |             |                      | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | หลังสวน     | ๙ ร.พ. หลังสวน, ๓๘-๐๐๔๐๒๐ ระยะห่าง ๓.๕ กิโลเมตร | ๔/๖/๑๙๕๙                                                                     | ๒๓                | ๒๒๙.๓๘                             | ๓                   | ๒๒,๙๓๘V     | ✓                    |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ก. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.ลส.      | ตลาดอวยชัย ๓ , ๕๘-๐๐๓๗๗๕๖<br>ระยะทาง ๒๐๐ เมตร                                         | ๑๔/๑/๑๔๕๙                             | ๒๒๖ V                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ( ก. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.สส.      | แผงทุเรียนกุ่มฮวด , PE๕๕๘-๐๐๐๐๒๕๑๔ (มิเตอร์)<br>ระยะทาง ๑๐ เมตร                      | ๒/๒/๑๙๕๙                              | ๓๕๘ V                                             | ✓              |               |
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟผ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                |                 | ...๑๗๖...      | .....  | .....  | .....    |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                         |                 | .....ถ.        | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟผ.ในสังกัด.....เขต.....ต.อ.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย                    | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                             | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                             |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๘๘% ..๑๐๐.....% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | ...๗๕,๕๘๕...                | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              | ...๗๕,๕๘๕...                | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐% ..-.....%              | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | .....                       | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               | .....                       | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% ..๑๐๐.....% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                             |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     | ...๗๕,๕๘๕...                | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                | ...๗๕,๕๘๕...                | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังจาก และ กฟผ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ...๑๐๐%        | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                   |                 | ...๒...        | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | .....๑๐๐%..    |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที                                                |                 | ...๙.....      | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที                                                   |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟผ.ในสังกัด...เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | .....๑๐๐...%   | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                            |          | .....๗.....    | .....  | .....  | .....    |              |
| - ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       | ๑๐๐%     | .....๑๐๐.....% | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | .....๗.....    | .....  | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐.....%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟผ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๒.๑-๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐...%        | .....% | .....% | .....%   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          | ๖๒.....        | .....  | .....  | ๖๒.....  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐...%        | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๗๘.....        | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟผ.ในสังกัด.....เขต.....ต.อ.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--|--------------|
|                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |  |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |        |        |          |  |              |
| - เขตเมือง                                                      | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                          |          | ...๑.....      | .....  | .....  | .....    |  |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                   | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |  |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |  |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |  |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                 |          |                |        |        |          |  |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                    | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |  |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                         |          | ...๖.....      | .....  | .....  | .....    |  |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                   |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                          | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                        |          | .....๒.....    | .....  | .....  | .....    |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                   | ๑๐๐%     | .....๑๐๐...%   | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                          |          | .....๑๓.....   | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ                  | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                   |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | ๙๕%      | .....๑๐๐%..    | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | .....๖.....    | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                            | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...๔๓๐....     | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                         | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ...๔๘๐....     | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                              | ๑๐๐%     | ...๑๐๐...%     | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังจากนั้น และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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