

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Technical Standard).....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                  | ตำแหน่ง         | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้        | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | Tap<br>หม้อแปลง | ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | หลังสวน    | ๑๐   | ๕๔๐๐๐๒๕๒๔<br>๕๑ ม.๒ ต.ละแม อ.ละแม<br>จ.ชุมพร<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ๔๐ กม.                | ๒๘/๑๑/๕๙<br>๑๖.๐๐ น. | ๒๓.๐๐                              | ๓๘๔                              | ๓               | ๒๑.๑๒                           | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )        | วัน เดือน ปี<br>เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                              |                        |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | หลังสวน      | ๑๐๖ ม.๒ ต.ละแม อ.ละแม จ.ชุมพร<br>มิเตอร์ ๒๒๔๖๔๐๖<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๖-๐๐๗๘๓๓ , ๔๒๐ เมตร | ๒๘/๑๑/๒๕๕๙<br>๑๖.๐๕ น. | ๒๑๖V                                              | ✓                           |               |

รายงานผลการตรวจเป็นงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | หลังสวน      | ๓๔ ม.๒ ต.ลิแหม อ.ลิแหม จ.ชุมพร ๘๖๑๗๐<br>มิเตอร์ ๒๗๑๖๕๗๐<br>ระยะห่างหม้อแปลง ๘๐ เมตร  | ๒๘/๑๑/๒๕๕๙           | ๓๘๒                                               | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                               |                 | ๑๔๔            | ๑๔๘  | -    |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                                | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | -              | -    | -    |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | -              | -    | -    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบหอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | -              | -      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |        |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบหทั้งหมด (ราย)              |                 |                |        |      |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๕๐,๕๗๓         | ๕๐,๖๓๖ |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๕๐,๕๗๓         | ๕๐,๖๓๖ |      |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |        |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๕๐,๕๗๓         | ๕๐,๖๓๖ |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๕๐,๕๗๓         | ๕๐,๖๓๖ |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๓              | ๑    |      |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -    |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                 |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐ KVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                      |          | ๕              | ๑๑   |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                       |          | -              | -    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๑๕             | ๕    |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๘๘             | ๖๔   |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | ๑๐๐%     | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | ๑๐๐%     | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    |      |          |              |
| ๓.๑.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                   |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                      | ๑๐๐%     | - %            | - %  |      |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -    |      |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    |      |          |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ หม่อมแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ ไร่<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ ไร่<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>รองเรียน                | ๑๐๐%     | - %            | -    | -    | -        |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาทดสอบผู้ผู้ไฟฟ้าหรือ<br>การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | - %            | - %  |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -    |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -    |      |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | - %            | - %  |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -    |      |          |              |
| - ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -    |      |          |              |
| - ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                        | ๙๕%      | - %            | - %  |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | -              | -    |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | -              | -    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                        |          |                |       |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  |      |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | ๔๐๙            | ๔๒๙   |      |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -     |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  |      |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | ๑,๒๐๗          | ๑,๔๔๘ |      |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -     |      |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                        | ๑๐๐%     | - %            | - %   |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -     |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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