



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

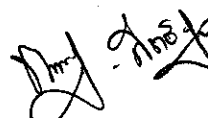
จาก กฟจ.กฟ. ถึง กฟน.๒  
เลขที่ น.๒ กฟ.(บค) - ๓๒๙๐/๒๕๖๑ วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา  
เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กลบ.(บธ) ๑๑๖๐/๒๕๖๐ ลว. ๑๐ มี.ค. ๖๐ ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน  
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กฟ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ตามเอกสาร  
แนบ จำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

  
(นางณัฐกรณ์ สิริทิฐุล) ๑๖.๓.๖๑

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๕๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๔๔๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | .....100...%   | .....100...% |      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...%   |      |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |              |      |          |              |
| 2.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...%   |      |          |              |
| ทุกราย                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%            | ...100...%     | ...100...%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน                                                                                                                                                                                                                    |                 | 49,614         | 49,698       |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                                                  |                 | 28,784         | 28,830       |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน                                          |                                                         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                        | ต.ค.                                                    | พ.ย.                                                    | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <p>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</p> <p>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</p>                                                          | <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> | <p>...100...%</p> <p>78,398</p> <p>78,398</p>           | <p>...100...%</p> <p>78,528</p> <p>78,528</p>           |      |          |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> | <p>100%</p>            | <p>...100...%</p> <p>...5.....</p> <p>...0.....</p>     | <p>...100...%</p> <p>...2.....</p> <p>...0.....</p>     |      |          |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p>                            | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> | <p>...100...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p> | <p>...100...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p> |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)<br><br>บริษัท อายิโนะโมะไตะ ประเทศไทย(จำกัด) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                                                         |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        |                                                                                                         | 04-Dec-61<br>10.30 น.                 | 115                                              | V                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กพ.01      | 10   | บ.ตลาดคลองน้ำไหล หมายเลข pea.5701048930<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 ม.                  | 04-Dec-61<br>09.50 น. | 22.40                              | 380                              | 3              | 20.90                                        | ✓                                 |               |
| 2        | กพ.02      | 5    | บ.โค่นใต้ หมายเลข pea.14300849<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 ม.                           | 04-Dec-61<br>11.00 น. | 22.95                              | 405                              | 3              | 22.27                                        | ✓                                 |               |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2           | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))                        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                        |                                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.กพ.<br>สถานี1(f10) | บ.ลำนะโกรก หมายเลข pea 5701048930 ห่างจากหม้อแปลง<br>หมายเลข pea.58-108797 / 50 kva.ระยะทาง 500 ม.        | 04-Dec-61<br>09.30 น.                 | 400                                               | √              | -             |
| 2        | กฟภ.กพ.<br>สถานี2 (f5) | บ.หมวดการทางโค่นใต้ หมายเลข pea 20603590 ห่างจากหม้อแปลง<br>หมายเลข pea.22-003395 250 kva. ระยะทาง 200 ม. | 04-Dec-61<br>10.00 น.                 | 405                                               | √              | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟภ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2             | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))                        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                          |                                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.กพ.<br>สถานี 1 (f10) | บ.ลำมะโกรก หมายเลข pea 5701048930 ห่างจากหม้อแปลง<br>หมายเลข pea.58-108797 /50 kva.ระยะทาง 500 ม.         | 04-Dec-61<br>09.30 น.                 | 235                                               | ✓                           | -             |
| 2        | กฟภ.กพ.<br>สถานี 2 (f5)  | บ.หมวดการทางโค่นใต้ หมายเลข pea 20603590 ห่างจากหม้อแปลง<br>หมายเลข pea.22-003395 250 kva. ระยะทาง 200 ม. | 04-Dec-61<br>10.00 น.                 | 229                                               | ✓                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |              |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |      |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                           | 100%     | ...100.....%   | ...100.....% |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                               |          | 52             | 10           |      |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                              |          | 0              | 0            |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          |          |                |              |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |          | 52             | 10           |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0            |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....100...%   | .....100...% |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                         |          | 4              | 2            |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0            |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |              |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |              |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | .....100...%   | .....100...% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....27.....   | .....45..... |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....  |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | ...100...%     | ...100...%   |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ...138....     | ...148....   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....  |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |            |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | ...0...%       | ...0...%   |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | ...0....       | ...0....   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0....       | ...0....   |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | ...0...%       | ...0...%   |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | ...0....       | ...0....   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0....       | ...0....   |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |            |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                     | 100%     | ...100...%     | ...100...% |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | ...3...        | ...1...    |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | ...0...        | ...0...    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าสำหรับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานโครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน     |                    |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|--------------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ต.ค.               | พ.ย.               | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100...%         | ....0...%          |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงเดิมของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                     |          | ...1...<br>...0... | ...0...<br>...0... |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)      | 100%     | ...100...%         | ...100...%         |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | ...100...%         | ...100...%         |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | .....0...%  |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....5.....    | .....0..... |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....0...%     | .....0...%  |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟรี)                                         | 95%      | .....0...%     | .....0...%  |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |                 |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|-----------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.            | พ.ย.            | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถว) |          |                 |                 |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                            |          |                 |                 |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....100...%    | .....100...%    |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....1,488..... | .....2,218..... |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....0.....     | .....0.....     |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....0...%      | .....0...%      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....0.....     | .....0.....     |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....0.....     | .....0.....     |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                            | 100%     | .....0...%      | .....0...%      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....0.....     | .....0.....     |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....0.....     | .....0.....     |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานโครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย.        | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย | 85%      | .....0...%     | .....0...%  |      |          |              |
|                                                                                                                              |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |
|                                                                                                                              |          | .....0.....    | .....0..... |      |          |              |