

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.เพชรบุรี.....เขต...ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟฟ.1        | หน้าสำนักงานขนส่งจังหวัดเพชรบุรี หรือข้างปั้ม ESSO ไร่ส้ม                             | 31/08/2565                            | 384 โวลต์                                         | ✓                           |               |
|          |              | หมู่ 4 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี                                  | ลา 1830-1900 น.                       |                                                   |                             |               |
|          |              | หมายเลขมิเตอร์ 6300957497 ระยะห่าง 693 เมตร                                           |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.เพชรบุรี.....เขต.....ต.1.....

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>ระยะห่างจากสถานี (กม.))                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                                            |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | เพชรบุรี 1 | 5    | เยื้องเรือนเจ้าเงาะ หมู่ 3<br>ตำบลเวียงคอก อำเภอเมืองเพชรบุรี<br>จังหวัดเพชรบุรี หม้อแปลงห่างจากสถานี<br>ระยะทาง 10.98 กม. | 31/08/2565<br>1900-1930 น.           | 22.15 เควี                         | 229 โวลท์                           | Tap 3                      | 22.1 เควี                                    | ✓                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.เพชรบุรี.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟฟ.1        | ข้างปั้มแก๊สไรส์ม หมู่ 1 ตำบลไรส์ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี                 | 31/08/2565                            | 228 โวลต์                                         | ✓                           |               |
|          |              | หมายเลขมิเตอร์ 6100014929 ระยะทาง 272 เมตร                                            | 1800-1830 น.                          |                                                   |                             |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่านวดยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul> |                 | 49,814         | 49,846     | -      | -        |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                         | 100%            | 100...%        | ...100...% | .....% | 100...%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่านวดยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                |                 | 49,198         | 49,196     | -      | -        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95% | 100...%        | ...100...% | .....% | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>          |                 | 49,198         | 49,196.00  | -      | -        |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100                                                                  | 100%            | 100...%        | ..100....% | .....% | 100...%  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        | .....%      | .....% | 100..%   |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%      | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 72.00          | 65.00       | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -           | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 2              | 1           | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -           | -      | 0.00     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง</b>                                                                                                                                                                                                      |                 |                |             |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | 100...%        | ..100.....% | .....% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 16             | 17    | 0.00  | 33.00    |                                     |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 0.00           | 0.00  | 0.00  | 0.00     |                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | .....          | ..... | ..... | .....    | ข้อมูล(Call Center)เป็นของ สนน.ใหญ่ |
|                                                                                                                                                                           |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 100...%        | .....% | .....% | 100...%  |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | 3              | 5      |        | 0        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          | -              | -      | -      | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | 3              | 5      |        | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | -              | -      | -      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |        |        | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |        |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค.      | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |           |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |           |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |           |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100...%        | ..100...% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 6              | 8         |        | 14       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |           |        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100...%        | ..100...% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 136            | 98        |        | 234      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |           |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100...%        | .....% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |        |        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100...%        | .....% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |        |        | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100...%        | .....% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |        |        | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |                    | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3           |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%<br><br>0<br>0 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |                    |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%<br><br>0<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%<br>0<br>0     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 2              | 1      |        | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          |                |        |        | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | .....% | .....% | 100...%  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 2              |        |        | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |        |        | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                |        |        | 0        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                |        |        | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |             |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |             |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100...%        | ..100.....% | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 450            | 662         |        | 1,112    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |             |        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100...%        | ..100%      | .....% | 100...%  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 1,050          | 1,544       |        | 2594     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |             |        | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | .....%      | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |             |        | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |             |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟจ.พบ.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | .....% | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          |                |        |        | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          |                |        |        | 0        |              |