



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ขอนแก่น

ถึง กบล.(น.๒)

เลขที่ น.๒ ขณ.(บค.)

วันที่ ๓ ส.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.(น.๒)

กฟอ.ขอนแก่น ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ พร้อมทั้งแนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

(นายสุนทร ขวัญวงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ขอนแก่น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาวุรลักษบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือPEA หม้อแปลง ระยะห่างจาก<br>สถานี, (ม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด |                    | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อ | ค่าแรงดันที่คำนวณได้<br>ด้าน แร่วสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ |                   |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|---------------------------------------------|------------------|-------------------|
|          |            |                                                                                         |                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)   | ที่ต้นหม้อ<br>แปลง |                        |                                             | ได้<br>มาตรฐาน   | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | SZA        | บริเวณหน้าโรงเรียนรังษีวิทยา<br>PEA หม้อแปลง 52-004564<br>ระยะห่างจากสถานี 2.8 กิโลเมตร | 2 ก.ค. 60<br>16.50 น. |                       | 230                | 3                      | 22                                          | 22               |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาวุรลักษบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง,<br>(ม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |           |                                                                                       |                       |                                                | ได้มาตรฐาน<br>200-240 (โวลต์) | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ชน.   | บริเวณหน้าโรงเรียนรังษีวิทยา<br>PEA มิเตอร์ 5900445188<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 20 เมตร | 2 ก.ค. 60<br>16.50 น. | 230                                            | 230                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชาณุวรลักษบุรี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะจากสถานีฯ, (กม.)       | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |           |                                                                                     |                       |                                                | ได้มาตรฐาน<br>342-418 (โวลต์) | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ชน.   | บริเวณหน้าโรงเรียนรังษีวิทยา<br>PEA มิเตอร์ 21132402<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 40 เมตร | 2 ก.ค. 60<br>16.50 น. | 380                                            | 380                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                    |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                       | 100%            | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p>                                                                                                                            | 100%            | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |       |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....ไทร.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | ...12..        | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | ...14..        | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)       | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...453..       | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ...184..       | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |