

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม เขต กฟภ.2 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)             | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                                                                      |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|          |                                                                        |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี.                                                     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสেস (ประเทศไทย) จำกัด<br>PEA NO. 6400000801 | 20 ก.พ. 66                            | 112.77                                           |  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม เขต กฟภ.2 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีวงจรไฟฟ้า | วงจร | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                         | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุด<br>ในระบบจำหน่าย                                               |                   |
|----------|----------------|------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|          |                |      |                                                            |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ<br>(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี.                                                       | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | พนัสนิคม       | 6    | โรงเรียนหัวถนนวิทยา<br>PEA NO. 5800001620                  | 20 ก.พ. 66                            | 22.9                               | 239.47                                  |                            | 21.94                                        |  |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม เขต กฟภ.2 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟอ.พนัสนิคม | บริษัท จิราวุฒิ คอนสตรัคชั่น จำกัด<br>PEA NO. 27675802 ระยะห่างหม้อแปลง 10 ม.         | 20 ก.พ. 66                            | 226.33                                            |  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม เขต กฟภ.2 ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟอ.พนัสนิคม | บริษัท จิราวุฒิ คอนสตรัคชั่น จำกัด<br>PEA NO. 27675802 ระยะห่างหม้อแปลง 10 ม.         | 20 ก.พ. 66                            | 392.01                                            |  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม โทร 038-474387

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 51             | 67   |       | 118      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0              | 0    |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -    |       | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -    |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนสนิคม โทร 038-474387

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 99.95%         | 99.97% |       | 99.96%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 31,732         | 31,820 |       | 63,552   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 31,748         | 31,831 |       | 63,579   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 99.94%         | 99.98% |       | 99.96%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 8,027          | 8,050  |       | 16,077   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 8,032          | 8,052  |       | 16,084   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.95%         | 99.97% |       | 99.96%   |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 39,759         | 39,870 |       | 79,629   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 39,780         | 39,883 |       | 79,663   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม โทร 038-474387

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                  |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100% |       | 100%     |                                                                                                  |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% |       | 100%     | <p>ไม่มีในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวบ.ใช้ผลการดำเนินการจาก กบพ.</p> |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม โทร 038-474387

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | -              | -    |       | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              | -    |       | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    |       | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                                                                           |          | -              | -    |       | -        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -    |       | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    |       | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนสนิมคม โทร 038-474387

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------|
|                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                             |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |                             |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                          |          |                |      |       |          |                             |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           |          |                |      |       |          |                             |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 1              | 2    |       | 3        |                             |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    |       | 0        |                             |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 98%            | 96%  |       | 97%      |                             |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 88             | 76   |       | 164      |                             |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 2              | 3    |       | 5        |                             |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          |          |                |      |       |          |                             |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -    |       | -        | การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    |       | -        | กว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -    |       | -        | การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    |       | -        | กว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนสนิคม โทร 038-474387

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                           | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    |       | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    |       | -        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    |       | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    |       | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า          | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                |          | 15             | 0    |       | 15       |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                |          | 5              | 16   |       | 21       |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -    |       | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนสนิคม โทร 038-474387

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                           |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |                                                                                                                                           |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                     | 95%      | 100%           | 100% |       | 100%     | ในกรณีที่ กฟภ.ไม่สามารถ<br>ดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้<br>ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม)จึง<br>จำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้<br>ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพนสนิคม โทร 038-474387

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 850            | 350  |       | 1,200    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 738            | 308  |       | 1,046    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                         |          | -              | -    |       | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | -              | -    |       | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 100%           | 100% |       | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | -    |       | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    |       | -        |              |