การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ศบค.ปยว. ถึง ผจก.กฟส.ปยว.
เลขที่ ก.๒ บคจ.ฉช.ปยว.(งบส.) /๒๕๖๕ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.ปยว.

ตามบันทึกที่ ก.๒ กบล.(บธ.) ๕๘๗/๒๕๖๐ ลว. ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐ กฟก.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ และ กฟส. รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ ๑๐ หลังสิ้นเดือน เพื่อแจ้งให้ กวป. ทราบต่อไปนั้น

ศบค.ปยว. จึงขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประกอบด้วยมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) **ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕** ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพูลสุข หิมมะ)
ผจก.ศบค.ปยว.
๙ มิ.ย. ๒๕๖๕

ที่ ก.๒ กฟส.ปยว. ๒๑๗/๒๕๖๕
เรียน อก.บล.(ก๒)
เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายแสนสุข ศิริอุดมสิน)
ผจก.กฟส.ปยว.

ศบค.ปยว.
โทร. ๐๓๘-๗๘๔๒๗๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว.....เขต.....กฟก.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชื่อ : บริษัท เอ็นโด ฟอร์จจิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่อยู่ : 179/2 ม.7 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190	3/5/2022	115	✓	
2	ชื่อ : บริษัท เอ็นโด ฟอร์จจิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่อยู่ : 179/2 ม.7 ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190	5/5/2022	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	BAK	6	ชื่อ : บริษัท ยีเอส ยัวซ่า สยาม อินดัสตรีส์ จำกัด ที่อยู่ : 111 ม.9 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ. ฉะเชิงเทรา 24190 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020016956374 หมายเลขมิเตอร์ : 6000548844 PEA No. : 45-111011 , 45-114922 ขนาดหม้อแปลง : 1600 , 2500 เควีเอ	3/5/2022	22.2	225	3	21.72	✓	
2	BAK	6	ชื่อ : บริษัท โรงสีข้าวชัยเสรี จำกัด ที่อยู่ : เลขที่ 2/1 ม.7 ต.วังเย็น อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020010792790 หมายเลขมิเตอร์ : 20963640 PEA No. : 60-111186 (500KVA), 53-113441(500KVA) ขนาดหม้อแปลง : 1,000 เควีเอ	5/5/2022	22.2	221	3	21.33	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.ปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 6101394060 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020001785731 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : เดชา เฮงเจริญ ที่อยู่ : 73/1 ม.7 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 PEA No. 60-010142 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 300 เมตร	3 พ.ค. 65	222	✓	
2	กฟส.อ.ปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 18185524 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020002392043 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : นางจำรัส แซ่ลิ้ม ที่อยู่ : 84/1 ม.3 ต.วังเย็น อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 PEA No. 44-001574 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 420 เมตร	5 พ.ค. 65	220	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.ปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 6100034811 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020001789196 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : เจ็ก สุริโยรัตนโนภาส ที่อยู่ : 28/1 ม.2 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 PEA No. 60-010142 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 230 เมตร	3 พ.ค. 65	352	✓	
2	กฟส.อ.ปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 27041373 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020002316724 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : ชนิดาภา พวงเจริญ ที่อยู่ : 97/3 ม.5 - ต.แปลงยาว อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24140 PEA No. 63-030632 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 10 เมตร	5 พ.ค. 65	370	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90% สกป.	100%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		59	33			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	-			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95% สกป.	100%	100%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98% **งบร.**	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,483.00	11572.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		11,483.00	11572.00			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100% **งบร.**	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,887.00	11945.00			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,887.00	11945.00			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95% **งบร.**	100%	100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,370.00	23517.00			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,370.00	23517.00			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100% **งบส.**	...100.....%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	**สกป.**	7	8			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	**สกป.**	7	8			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100% สกป.	.....%	.....%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100 %	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	**งบส.**	1	1			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	**งบส.**	1	1			
	100 %	45%	73%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	**งบส.**	18	25			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	**งบส.**	22	9			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100 %	.....%	.....%	.....%	.....%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100 %	.....%	.....%	.....%	.....%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	-	-			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
เกิน 30 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
เกิน 20 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100 %	.....%	.....%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	.....%	.....%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	งบส.	-	-			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	95 %	.....%	.....%	.....%	.....%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100 %	.....%	.....%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85 %	.....%	.....%			
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	ผบง.	-	-			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	ผบง.	-	-			