



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.2

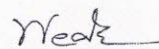
เลขที่ ต.2กฟจ.พง.(บค.)1554/2565

วันที่ 09 มิถุนายน 2565

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม 2565

เรียน อก.บล.ต.2

ด้วย กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม 2565 และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Ftp://172.27.1.10 > 02.ฟวบ. > 01.กบล. > 04.ผบธ > หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 2565) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวตามเอกสารแนบ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพลศักดิ์ สวัสดิ์)

ผจก.กฟพ.2กฟจ.พง.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. 14436, 14437

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-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 |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )           | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                   |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.พังงา  | F2   | ม.3 ต.บางเตย อ.เมืองพังงา จ.พังงา<br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA<br>PEA 41-005868<br>ห่างจากสถานี 14 กม. | 31 พ.ค.65<br>19.00 น.                 | 33                                 | 400                                 | 3                          | 33                                           | ✓                                 |               |
|          |            |      |                                                                                                   |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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        | กฟภ.พังงา    | ม.3 ต.บางเตย อ.เมืองพังงา จ.พังงา<br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA PEA 41-005868<br>ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร | 31 พ.ค.65<br>19.20 น.                 | 235                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครราชสีมา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><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        | กฟภ.พังงา    | ม.3 ต.บางเตย อ.เมือง จ.พังงา<br><br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA PEA 41-005868<br><br>วัดจากใต้หม้อแปลง | 31 พ.ค.65<br><br>19.10 น.             | 400                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                                                                              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 33             | 72     | -      | -        |                                                                                              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -      | -      | -        |                                                                                              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | 14,719         | 14,731 | 14,719 | 14,731   |                                                                                              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           | 7,093  | 7,093  | 8167     |                                                                                              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 21,812         | 22,898 | 21,812 | 22,898   |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | 100%            | -              | -      | -      | -        |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -      | -      | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กฟป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                      |                                                      |                           |                                                           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                 | เม.ย.                                               | พ.ค.                                                 | มิ.ย.                     | ไตรมาส 2                                                  |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>-</div> <div>-</div>                           | <div>-</div> <div>-</div>                            | <div>-</div> <div>-</div> |                                                           |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%                            | <div>-</div> <div>-</div>                           | <div>-</div> <div>-</div>                            |                           |                                                           |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> <li>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>- นอกเขตเมือง</li> <li>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                            | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>1</div> <div>-</div> <div>8</div> <div>-</div> | <div>4</div> <div>-</div> <div>28</div> <div>8</div> |                           | <p>( ZCSR011 ดึงข้อมูล )</p> <p>( ZCSR011 ดึงข้อมูล )</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ค. | ไตรมาส 2 |                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | 1    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 2              | 1    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 9              | 8    |       |          | (ใช้โปรแกรม Ziw58 ดึงข้อมูล )                                                       |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |      |       |          |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |      |       |          |                                                                                     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า                                                         |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |      |       |          |                                                                                     |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -    |       |          | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    |       |          |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | พ.ย.           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | 21   |       |          |              |
| 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)                                                                                            |          | -              | -    |       |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -    |       |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -    |       |          |              |