

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|--------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|              |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|              | -                                                          |                                       |                                                  |                                 | -             |

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

**P11**

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

P11

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | กฟอ.กาญ.     | ๔๘-๐๑๑๒๖๖ -๔๐๐KVA ตลาดท่าทอง                                                              | ๒๒/เม.ย./๖๕                                   | ๔๐๐                                                       | /                           |               |
|              |              |                                                                                           | ๑๘.๑๐น.                                       |                                                           |                             |               |
|              |              |                                                                                           |                                               |                                                           |                             |               |
| ๒            | กฟอ.กาญ.     | ๖๓-๐๐๙๖๓๓ -๑๖๐KVA หน้าเซเว่นงตาก                                                          | ๒๒/เม.ย./๖๕                                   | ๓๙๐                                                       | /                           |               |
|              |              |                                                                                           | ๑๘.๑๐น.                                       |                                                           |                             |               |
|              |              |                                                                                           |                                               |                                                           |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

**P11**

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑            | กฟอ.กาญ.     | ๔๘-๐๑๑๒๖๖ -๔๐๐KVA ตลาดท่าทอง                                                          | ๒๒/เม.ย/๖๕                            | ๔๐๐                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                       | ๑๘.๑๐น.                               |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |
| ๒            | กฟอ.กาญ.     | ๖๓-๐๐๙๖๓๓ -๑๖๐KVA หน้าเซเวนกงตาก                                                      | ๒๒/เม.ย/๖๕                            | ๓๙๐                                               | /                           |               |
|              |              |                                                                                       | ๑๘.๑๐น.                               |                                                   |                             |               |
|              |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|--------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส ๔     |               |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๙๘.๘๑%         | #DIV/๐!    | #DIV/๐!    | ๙๘.๘๑%       | P2<br><br>ดส. |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๓๓๓<br><br>๔   | ๐<br><br>๐ | ๐<br><br>๐ | ๓๓๓<br><br>๔ |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -          | -          | -            | P5            |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | -              | -          | -          | -            |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|---------|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |                                                                                                                     |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ดส.          |                                                                                                                     |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                                       |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |
| <div><div>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</div><div>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</div></div>     |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                     | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | #VALUE!  |              |                                                                                                                     |
|                                                                                                                          |                 |                |      |         |          |              | <div><div>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</div><div>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</div></div> |
|                                                                                                                          |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๙๘%            | ๙๘%  | #DIV/๐! | #VALUE!  |              |                                                                                                                     |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                                     |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |
| <div><div>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</div><div>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</div></div> |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |
|                                                                                                                          |                 |                |      |         |          |              |                                                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|---------|----------|-------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |                                                 |
| <b>๒.๕</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%             | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | #DIV/๐! | ๑๐๐%     | <b>P5</b><br><br>กฟอ.กญ. : การบริการ,ไฟตก ไฟดับ |
| <b>๒.๖</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐ % |                |      |         |          |                                                 |

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |          | P6           |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                              | -        | ๖              | ๒    | ๐    | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 | -        | ๐              | ๐    | -    | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    | -        | ๖              | ๒    | -    | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           | -        | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |                      |
| <b>๓.๒</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><br><b>๓.๒.๑</b> ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)<br><b>๓.๒.๑.๑</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>3๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |      |         |          | <b>P3</b><br><br>ดส. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๘๘%            | ๙๔%  | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๐        | ๑๔             | ๑๕   | ๐       | ๐        |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๐        | ๒              | ๑    | ๐       | ๐        |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๙๙%            | ๑๐๐% | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๐        | ๖๖             | ๗๐   | ๐       | ๐        |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๐        | ๑              | ๐    | ๐       | ๐        |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |         |          |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |         |          |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |         |          |                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                          |                                                         |                                                         |                                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                      | ต.ค.                                                    | พ.ย.                                                    | ธ.ค.                                                    | ไตรมาส ๔                                                |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                              | ๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐ | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>-<br><br>๐ | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>-<br><br>๐ | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>-<br><br>๐ | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>-<br><br>๐ | P3           |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br><br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br><br>๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐<br><br>๑๐๐%<br><br>๐<br><br>๐ | ๗๑%<br><br>๕<br><br>๒<br><br>#DIV/๐!<br><br>๐           | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>#DIV/๐!<br><br>๐       | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>#DIV/๐!<br><br>๐       | #DIV/๐!<br><br>๐<br><br>๐<br><br>#DIV/๐!<br><br>๐       | E2EP         |

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๓</b> ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| <b>๓.๓.๑</b> การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #VALUE!  | <b>P9</b>    |
|                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | -        |              |
| <b>๓.๓.๒</b> การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                         | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #VALUE!  | <b>P10</b>   |
|                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | -        |              |
| <b>๓.๓.๓</b> การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     | <b>P5</b>    |
|                                                                                                                                                                  |          | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     | <b>P5</b>    |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ๓              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                               | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | -              | -    | -    | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                                   | ผลการดำเนินงาน                             |                                            |                                            |                                            | ปัญหาอุปสรรค                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            | ต.ค.                                       | พ.ย.                                       | ธ.ค.                                       | ไตรมาส ๔                                   |                                        |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br><br><b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br>-<br><br>๑๐๐%<br><br>- | ๑๐๐%<br><br><br><br>-<br><br>๑๐๐%<br><br>- | ๑๐๐%<br><br><br><br>-<br><br>๑๐๐%<br><br>- | ๑๐๐%<br><br><br><br>-<br><br>๑๐๐%<br><br>- | ๑๐๐%<br><br><br><br>-<br><br>๑๐๐%<br><br>- | ดส.<br><br><br><br>๑๐<br><br><br><br>๔ |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%<br><br>-<br><br>-                     | ๑๐๐%<br><br>-<br><br>-                     | ๑๐๐%<br><br>-<br><br>-                     | ๑๐๐%<br><br>-<br><br>-                     | ๑๐๐%<br><br>-<br><br>-                     |                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.กาญจนดิษฐ์.....เขต.....กฟต.๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)๓

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                              |          | -              | -    | -    | -        |              |