



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางเลน

ถึง กบล.(ก.๓)

เลขที่ ก.๓ บล.(บส.) ๕๖๔/๒๕๖๘

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘

เรียน อก.บล.(ก.๓)

กฟอ.บางเลน ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๘ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น โดยได้วางไฟล์ไว้ที่ <http://๑๗๒.๒๕.๑.๒๓/ผวบ./ผบธ./มาตรฐานคุณภาพบริการ/๒๕๖๘/กฟอ.บางเลน> และวางไฟล์ไว้ใน <http://om.pea.co.th/> เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการให้ต่อไป

(นายเอกชัย หังสุวรรณ)

ผจก.กฟอ.บางเลน

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๔๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗...

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>              | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ๖                      | ๐    | ๐     | ๖        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๒</b> ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗...

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                        |      |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๑๗,๑๒๑                 | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๙,๑๑๒                  | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ๒๖,๒๓๓                 | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗...

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                        |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          | ๕                      | ๐    | ๐     | ๕        |              |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                                  |          |                        |      |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | ๕                      | ๐    | ๐     | ๕        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร..๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                        |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๓๓                     | ๐    | ๐     | ๓๓       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๒๖                     | ๐    | ๐     | ๒๖       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร..๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                        |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑                      | ๐    | ๐     | ๑        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.นางเลิน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                        |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร..๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                     |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟภ.บางเลน.....โทร.๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗..

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |      |       |          |              |
| ๓.๕.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๕.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟอ.บางเลน.....โทร...๐๓๔-๓๐๒-๕๖๗...

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

|                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๗ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%                   | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                        |      |       |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐                      | ๐    | ๐     | ๐        |              |