

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน    |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน        | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                            |                                       |                                                  | 109.2-120.7 เควี. |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-ชาย)

1.1.2 แร่ดินไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | 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                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |             |      |                                                                                         |                                       |                                    |                                     |                            |                                              | 31.3-34.7 เควี                    |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดข้อ-ขาย)<sup>2.4</sup>

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                    |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              | -                                                                                    |                                    |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแรงจ่ายเกิน กรณีฉุกเฉิน    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               | -               | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  | -               | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         | -               | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            | -               | -              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 26,036         | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 26,036         | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 2,211          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 2,211          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 28,247         | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 28,247         | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100                        | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                          | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |                                                                                              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                           |                 | -              | -      | -      | -        |                                                                                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -        | -              | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -        | -              | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -        | -              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชะวอด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะพะลวย เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 56             | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 1              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                 |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การเอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย                                    | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - พบผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า                                                            |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า                                                            |          |                |        |        |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |        |        |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

ในกรณีนี้ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ชี้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)  
จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้ผู้ชี้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                           |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 3              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 20             | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอวด เขต 2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |