



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เขาย้อย ถึง กบส.ต.๑
เลขที่ ต.๑ ขยย.(บต.) ๑๒๕๗/๒๕๖๐ วันที่ - 3 ต.ค. 2560
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.ต.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึงให้ กฟส.เขาย้อย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส นั้น

กฟส.เขาย้อย ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นายคมกริช แก้วจันทร์)

ผอ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.เขาย้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค _____ กฟส.เขาย้อย _____ เขต กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท เกษมศักดิ์ เทรดดิ้ง จำกัด	2 ตค. 09.30 น.	116.5		
2	บริษัท นันยางเท็กซ์ไทล์ จำกัด	2 ตค. 60 09.35 น.	116.5		
3	บริษัท ไทยเฮง สตีล จำกัด	2 ตค. 60 09.40 น.	116.5		
4	บริษัท กังวาล เท็กซ์ไทล์ จำกัด	2 ตค. 60 09.45 น.	116.5		
5	บริษัท เมทัลลิก เซคชั่นสตีล จำกัด 6.ด	2 ตค. 60 09.50 น.	116.5		
6	บริษัท ไทยฟอรจิ้ง เอนจิเนียริง จำกัด	2 ตค. 60 09.55 น.	116.5		
7	บริษัท แคล-คอมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	2 ตค. 60 10.00 น.	116.5		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค _____ กฟส.เขาย้อย _____ เขต _____ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			ในพื้นที่ กฟส.เขาย้อย ไม่มีระบบ 33 เควี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานี	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ขยย.1	1	บ้านห้วยโรง	2 ตค.60 / 13.15	22.9	228	3	22.9		
2	ขยย.1	2	บ้านท่าเสลา	2 ตค.60 / 13.20	22.9	225	3	22.9		
3	ขยย.1	3	ไม่มีการจ่ายไฟ	-	-	-	-	-	-	-
4	ขยย.1	4	บ้านทับคาง	2 ตค.60 / 13.30	22.9	228	3	22.9		
5	ขยย.1	5	บ้านหนองแหน	2 ตค.60 / 13.35	22.9	228	3	22.9		
6	ขยย.1	6	บ้านหนองหญ้าปล้อง	2 ตค.60 / 13.40	23.10	228	3	23.10		
7	ขยย.1	7	ไม่มีการจ่ายไฟ	-	-	-	-	-	-	-
8	ขยย.1	8	บ้านห้วยท่าช้าง	2 ตค.60 / 13.45	23.10	228	3	23.10		
9	ขยย.1	9	บ้านหนองควง	2 ตค.60 / 13.50	23.10	230	3	23.10		
10	ขยย.1	10	บ้านกล้วย	2 ตค.60 / 13.55	23.10	229	3	23.10		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีฯ	วงจร	สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ขยย.2	1	หน้าวิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย	2 ตค.60 / 9.20	23.10	230	3	23.10		
2	ขยย.2	2	บ้านอุตะเถา (บ.กรีนพนาแนล ฯ)	2 ตค.60 / 9.25	23.10	230	3	23.10		
3	ขยย.2	3	ไม่มีการจ่ายไฟ	-	-	-	-	-	-	-
4	ขยย.2	4	โค้งบ้านกล้วย (บ.ปิชอบกัมมา ฯ)	2 ตค.60 / 9.30	23.10	230	3	23.10		
5	ขยย.2	5	บ้านหนองชุมพล (บ.ไทยลักซ์)	2 ตค.60 / 9.35	23.10	230	3	23.10		
6	ขยย.2	6	บ้านหนองสองห้อง (โรงโมหิน ที่เอสแก	2 ตค.60 / 9.40	23.10	230	3	23.10		
7	ขยย.2	7	บ้านมณีเลื่อน	2 ตค.60 / 9.45	23.10	230	3	23.10	-	-
8	ขยย.2	8	ไม่มีการจ่ายไฟ	-	-	-	-	-	-	-
9	ขยย.2	9	บ้านหนองกระพริ้ว	2 ตค.60 / 9.50	23.10	230	3	23.10		
10	ขยย.2	10	บ้านห้วยโรง	2 ตค.60 / 9.55	23.10	230	3	23.10		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.4 แรงดันในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 220-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.เขาย้อย	บ้านห้วยโรง PEA 20706697 ระยะทาง 120 ม	2 ตค.60 11.25	225		
2	กฟส.เขาย้อย	บ้านเนินรัก PEA 16121530 ระยะทาง 450 ม	2 ตค.60 10.55	225		
3	กฟส.เขาย้อย	บ้านอู่ตะเภา PEA 22523074 ระยะทาง 560 ม	2 ตค.60 10.25	225		
4	กฟส.เขาย้อย	บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25452444 ระยะทาง 250 ม	2 ตค.60 9.45	225		
5	กฟส.เขาย้อย	บ้านหนองปลาไหล PEA 29936697 ระยะทาง 800 ม	2 ตค.60 9.10	225		
6	กฟส.เขาย้อย	บ้านทับคาง PEA 5600493137 ระยะทาง 480 ม	2 ตค.60 10.20	225		
7	กฟส.เขาย้อย	บ้านหนองแหน PEA 26219262 ระยะทาง 560 ม	2 ตค.60 10.40	225		
8	กฟส.เขาย้อย	บ้านบางสามแพรก PEA 19463444 ระยะทาง 720 ม	2 ตค.60 9.05	225		
9	กฟย.นญง.	บ้านพุน้ำร้อน PEA 29296979 ระยะทาง 650 ม	2 ตค.60 15.30	223		
10	กฟย.นญง.	บ้านห้วยเกษม PEA 26027371 ระยะทาง 780 ม	2 ตค.60 15.25	223		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของ กฟภ. ง ฟภ.

การไฟฟ้า

กฟส.เขาย้อย

เขต

กา ต.1

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.5 แรงดันในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1, 2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง ดแรงดัน)	เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรง ที่วัดได้ทั้ง 3 (โวลท์)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.เขาย้อย	บ้านห้วยโรง PEA 25453272 ระยะทาง 120 ม	.60 11.30	380	380		
2	กฟส.เขาย้อย	บ้านเนินรัก PEA 17723753 ระยะทาง 450 ม	.60 10.30	380	380		
3	กฟส.เขาย้อย	บ้านอู่ตะเภา PEA 18280021 ระยะทาง 560 ม	.60 10.15	380	380		
4	กฟส.เขาย้อย	บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25279942 ระยะทาง 250 ม	1.60 9.45	380	380		
5	กฟส.เขาย้อย	บ้านหนองปลาไหล PEA 29192671 ระยะทาง 800 ม	1.60 9.55	380	380		
6	กฟส.เขาย้อย	บ้านทับคาง PEA 25452310 ระยะทาง 480 ม	.60 10.25	380	380		
7	กฟส.เขาย้อย	บ้านหนองแหน PEA 19844300 ระยะทาง 560 ม	.60 10.55	380	380		
8	กฟย.นญ.	บ้านหนองหญ้าปล้อง PEA 5600493096 ระยะทาง 350 ม	60 14.55	380	380		
9	กฟย.นญ.	บ้านท่าตะคร้อ PEA 24311540 ระยะทาง 250	.60 15.35	380	380		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

โทร 032-425502

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100...%	100...%	100...%	%	
		22	36	28		
		0	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100...%	100...%	100...%	%	
		0	0	0		
		0	0	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100%	100...% 13,534... 13,534... 100...% 5,934 5,934	100...% 13,559... 13,559... 100...% 5,945... 5,945...	100...% 13,575... 13,575... 100...% 5,947... 5,947...	% % 	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100...%	100...%	100...%	%	
		19,446	19,504	19,522		
		19,446	19,504	19,522		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100...%	100...%	100...%	%	
		1	0	0		
		0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100...%	100...%	100...%	%	
		0	0			
		0	0			

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สก.	กย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.....	2.....			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.....	0.....	0.....		
การปฏิบัติงาน	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.....	2.....	0.....		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.....				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0.....				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0.....				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		11...%	11...%	2...%		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....%	0.....%			
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		22.....%	25.....%	16.....%		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....%	0.....%			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....%				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2.....%	5.....%	0.....%		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0.....%	0.....%	0.....%		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0.....%	0.....%	0.....%		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0.....%	0.....%	0.....%		

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส 3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					100...%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		2.....	...1....	3.....		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	...0.....		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2.....	1.....	...3.....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		83	68.....	74.....		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		...0.....	0.....	0.....		
- นอกเขตเมือง	100%	...100..%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...167	...153.....	...112.....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....				