

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ<br>แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน<br>ณ จุดในระบบจำหน่าย |               | หมายเหตุ |
|----------|----------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|----------|
|          |                |      |                                                                                     |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลงด้าน<br>แรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               | กป.      |
|          |                |      | ไม่มี                                                                               |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |                |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ<br>แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อ<br>แปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน<br>ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   | หมายเหตุ |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------|----------|
|          |            |      |                                                                                     |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลงด้าน<br>แรงต่ำ(โวลท์) |                                |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี         | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   | กป.      |
|          |            |      | ไม่มี                                                                               |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |
|          |            |      |                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                                |                                                  |                                      |                   |          |

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. 1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้<br>ทั้ง 3 เฟส(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               | หมายเหตุ |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|----------|
|          |               |                                                                               |                                  |                                                | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               | กป.      |
|          |               | ไม่มี                                                                         |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                                |                             |               |          |

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. 1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง<br>3 เฟส(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               | หมายเหตุ |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|---------------|----------|
|          |               |                                                                               |                                  |                                               | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               | กป.      |
|          |               | ไม่มี                                                                         |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |
|          |               |                                                                               |                                  |                                               |                             |               |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                              | ผลการดำเนินงาน |        |       |        | ปัญหาอุปสรรค               | หมายเหตุ    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------|--------|-------|--------|----------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       | ตล.66          | พย..66 | ธค.66 | ไตรมาส |                            |             |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)<br>-จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90 %                      | 100%           | 100%   | 100%  | 100%   | -<br>-<br>-                | กป.         |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95 %                      | 100%           | 100%   | 100%  | 100%   | -<br>-<br>-                | กป./บต./บง. |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 %<br><br><br><br>100 % | 100%           | 100%   | 100%  | 100%   | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | บง.         |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>-จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า 95 %                      | 100%           | 100%   | 100%  | 100%   | -<br>-<br>-                | บง.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |       |       |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-------|-------|--------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |                  | ตล.66          | พย.66 | ธค.66 | ไตรมาส |              |                                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง) | 100 %            | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | บต.                                                                                                          |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | บห/<br>บต./<br>กป./<br>บง.<br>**ไม่ต้อง<br>รายงานผล<br>เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน<br>จากจาก<br>กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                               | ผลการดำเนินงาน                          |                                         |                                           |                                      | ปัญหาอุปสรรค               | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                        | ตค..66                                  | พย.66                                   | ธค.66                                     | ไตรมาส                               |                            |          |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณี ชุกเงิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>-แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>-แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>-ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100 %<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100 % | 100%<br><br>5<br><br><br>100%<br><br>60 | 100%<br><br>1<br><br><br>100%<br><br>55 | -<br><br>7<br><br>-<br><br>100%<br><br>80 | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | กป.      |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีชุกเงิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าง่วง เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                                                                                       | 100 %                                                  | 100%<br><br>-<br>-                      | 100%<br><br>-<br>-                      | 100%<br><br>-<br>-                        | 100%<br><br><br>                     | -<br>-<br>-                | กป.      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|--------|--------------|----------------|
|                                                                                                                                              |          | ตค.66          | พย.66 | ธค.66 | ไตรมาส |              |                |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ<br>เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |       |       |        |              | บต.            |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)                                                                                                           |          |                |       |       |        |              |                |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |                |
| -เขตเมือง                                                                                                                                    |          |                |       |       |        | -            |                |
| ภายใน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                                        |          |                |       |       |        | -            |                |
| เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                                         |          |                | -     | -     |        | -            |                |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |                |
| ภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                                        |          |                |       |       |        | -            |                |
| เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                                         |          |                | -     | -     |        | -            |                |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | บต.            |
| -เขตเมือง                                                                                                                                    |          |                |       |       |        | -            | **ไม่ต้อง      |
| ภายใน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                                        |          | -              | -     | -     |        | -            | รายงานผลการ    |
| เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                                                                                         |          | -              | -     | -     |        | -            | ดำเนินการขอ    |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | ติดตั้งมิเตอร์ |
| ภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                                        |          | -              | -     | -     |        | -            | ขนาดเกินกว่า   |
| เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                                                                                         |          | -              | -     | -     |        | -            | 30A3เฟส /ใน    |
|                                                                                                                                              |          |                |       |       |        |              | เขต /นอกเขต    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|--------|--------------|----------|
|                                                                     |          | ตค.66          | พย.66 | ธค.66 | ไตรมาส |              |          |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)                                     |          |                |       |       |        |              | บต./กป.  |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |          |
| - ภายใน 35 วันทำการ(ราย)                                            |          | -              | -     |       |        | -            |          |
| - เกิน 35 วันทำการ(ราย)                                             |          | -              | -     | -     |        | -            |          |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | บต./กป.  |
| - ภายใน 55 วันทำการ(ราย)                                            |          | -              | -     | -     |        | -            |          |
| - เกิน 55 วันทำการ(ราย)                                             |          | -              | -     | -     |        | -            |          |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                |          |                |       |       |        |              | บต./บง.  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า   | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |          |
| - ภายใน 30 วันทำการ(ราย)                                            |          | 18             | 41    | 9     |        | -            |          |
| - เกิน 30 วันทำการ(ราย)                                             |          |                |       |       |        | -            |          |
| 3.3. 2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.                             | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |          |
| - ภายใน 20 วันทำการ(ราย)                                            |          | 38             | 29    | 15    |        | -            |          |
| - เกิน 20 วันทำการ(ราย)                                             |          | -              | -     | -     |        | -            |          |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|--------|--------------|----------------------------------------|
|                                                                                                              |          | ตล.66          | พย.66 | ธค.66 | ไตรมาส |              |                                        |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | บต./กป./บง.                            |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                                                        |          |                |       |       |        | -            |                                        |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                                         |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                    | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |                                        |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)                                                          |          | -              |       | -     |        | -            |                                        |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                           |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95                               | 95 %     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            | *กรณี กฟภ.ไม่สามารถขยายเขตได้ฯ ทุกกรณี |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                 |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                  |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |        |              | บง.                                    |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                        |          |                |       |       |        |              |                                        |
| -เขตเมือง                                                                                                    | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |                                        |
| ภายใน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                        |          |                |       |       |        | -            |                                        |
| เกิน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                         |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100 %    | 100%           | 100%  | 100%  | 100%   | -            |                                        |
| ภายใน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                        |          |                |       |       |        | -            |                                        |
| เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                         |          | -              | -     | -     |        | -            |                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองบัวแดง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |                |                |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|----------------|----------------|--------|--------------|----------|
|                                                                                                                                            |          | ตค.66           | พย.66          | ธค.66          | ไตรมาส |              |          |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br><br>-ภายใน 2 วันทำการ(ราย)<br>-เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                               | 100 %    | 100%<br>-<br>-  | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%   | -<br>-<br>-  | บง./บด.  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>-เกิน 10 วันทำการ(ราย) | 85 %     | 100 %<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%   | -<br>-<br>-  | บง.      |