

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า กฟอ.โพธาราม เขต กฟต.๑ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)  
๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกร และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                           |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๘.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บริษัท กังวาลเท็กซ์ไทล์ จำกัด<br>อ.โพธาราม จ.ราชบุรี      | ๑ พ.ย. ๖๓<br>๐๘.๓๐ น.                 | ๑๑๗.๒๒                                           | ✓                               | -             |
| ๒        | บริษัท จีเอส เอนเมอย์ จำกัด<br>อ.โพธาราม จ.ราชบุรี        | ๑ พ.ย. ๖๓<br>๐๘.๓๐ น.                 | ๑๑๗.๕๐                                           | ✓                               | -             |
| ๓        | บริษัท เสียมพัฒน์ติดตั้ง จำกัด<br>อ.โพธาราม จ.ราชบุรี     | ๑ พ.ย. ๖๓<br>๐๘.๓๐ น.                 | ๑๑๓.๑๓                                           | ✓                               | -             |

ผู้จัดทำข้อมูล.....ผู้พล คณะบุรี.....ผู้ตรวจสอบข้อมูล.....วิศวกร จอกลอย.....  
(นายณัฐพล คณะบุรี) (นายวิศวกร จอกลอย)  
วศก.๖ ผบ.กฟอ.พธร. ชผ.ปบ. รัชการณแทน พผ.ปบ.กฟอ.พธร.

การไฟฟ้า กฟอ.โพธาราม เขต กฟต.๑ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๑.๑ มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม-ภายใน)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ผู้จัดทำข้อมูล.....ฉันทิพร คุชฌะนุญ

(นายณัฐพล คงบุตย์)

(មេធាវីក្រសួង ខុសក្រសួង)

วศก.๖ สบ.กฟอ.พร.

ผ.ป.ป. รักษาการแทน ผ.ป.ป.กอ.พร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า กฟอ.โพธาราม เขต กฟต.๑ ประจำปีเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)  
๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.โพธาราม  | ปลายสายด้านซ้ายห่างจากหม้อแปลง PEA ๓๖-๐๑๐๓๔๐ ประมาณ ๔๘๐ เมตร                          | ๑ พ.ย. ๖๓                             | ๒๓๔                                               | ✓                           | -             |

ผู้จัดทำข้อมูล.....ณัฐพล กระบุญชัย....

(นายณัฐพล กระบุญชัย)

วศก.๖ ผปบ.กฟอ.พร.

ผู้ตรวจสอบข้อมูล.....วรกร จอกลอย....

(นายวรกร จอกลอย)

ชผ.ปป. รักษาการแทน ผผ.ปป.กฟอ.พร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓  
การไฟฟ้า กฟอ.โพธาราม เขต กฟต.๑ ประจำปีเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.โพธาราม  | ปลายสายด้านซ้ายห่างจากหม้อแปลง PEA ๓๖-๐๑๐๓๔๐ ประมาณ ๔๘๐ เมตร                          | ๑ พ.ย. ๖๓                             | ๓๔๗                                               | ✓                           | -             |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

ผู้จัดทำข้อมูล.....ณัฐพล คະบุศย์....

(นายณัฐพล คະบุศย์)

วศก.๖ ผบ.บ.กฟอ.พรธ.

ผู้ตรวจสอบข้อมูล.....วรกร จอกลอย....

(นายวรกร จอกลอย)

ชผ.บ.บ. รักษาการแทน ผผ.บ.บ.กฟอ.พรธ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 6              | 0      | 0      | .....    |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อบกพร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                               |                 | 0              | 0      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปีเตือน พฤศจิกายน 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่เสร็จ                         |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่เสร็จทุกเดือน (ราย)             |                 | 71,055         | 71,129 |        | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 71,055         | 71,129 | 0      | .....    |              |
| รวม                                                   | 100%            |                |        |        | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่เสร็จทุกเดือน (ราย)             |                 | 4,363          | 4,395  |        | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 4,363          | 4,395  | 0      | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              |                 |                |        |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |        | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 75,418         | 75,524 | 0      | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 75,418         | 75,524 | 0      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | 0              | 0      | 0      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟผ.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พงศกายน 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

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

| งาน/โครงการ                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                |          | ด.ค.           | พ.ย. | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                        |          | 0              | 0    | 0     | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                         |          | 0              | 0    | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พงศกฤษณ 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 13             | 32     | 0      | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |        |        | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 64             | 74     |        | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |        |        | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พงศกายน ๒๕๖๓

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

| งาน/โครงการ                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                         |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                              | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | -      | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                         |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พงศิกายน 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ<br>รถยนต์                                                                      |          | 0              | 0      | .....  | .....    |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี 2563 พงศกายน 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าแยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)                    | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        | 0              | 0      | 0      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พงศกายน ๒๕๖๓

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | 0      | 0      | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอไพศาราม เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

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

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              | .....  | .....  | .....    |              |