

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.แกลงและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้า ในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒๐ - ๑๒๐.๗๐ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัท ระยอง เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๕.๕	✓	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๕.๔	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา,หรือหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน / เดือน /ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อ	ค่าแรงดัน คำนวณได้ แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อ ด้านแรงต่ำ			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	แก่ง๑	๗	บ้านเกาะหนองโบสถ์ ต.ทางเกวียน อ.แก่ง ๑๐๐ เควีเอ ๒๙-๐๑๓๘๘๗ ระยะห่าง ประมาณ ๔ กม.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๓	๔๐๒	๓	๒๒.๓	✓	-
๒	แก่ง๑	๓	บ้านแหลมยาง ต.ทางเกวียน อ.แก่ง ๑๐๐ เควีเอ.๖๓-๐๓๒๕๔๓ระยะห่าง ประมาณ ๕ กม.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒.๓	๔๐๓	๓	๒๒.๓	✓	-
๓	แก่ง๓	๗	บ้านวังศิลา ต.วังห้ว อ.แก่ง. ๑๖๐ เควีเอ ๒๔-๐๑๑๕๘๗ ระยะทาง ประมาณ ๗ กม.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๒	๔๐๑	๓	๒๒.๒	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.แกลงและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.แกลง	ต.สองสลึง อ.แกลง บ้านสองสลึง ๑๖๐ เควีเอ ๔๘-๐๐๒๐๕๒ ระยะห่าง ๒๐๐ มิเตอร์PEA นายบัว สังข์สุวรรณ	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๔๐๓	✓	-
๒	กฟอ.แกลง	ม.๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๑๖๐ เควีเอ ๔๐-๐๐๐๙๖๘ ระยะทาง ๔๐๐เมตร มิเตอร์PEA นายประเสริฐ เรืองบุญส่ง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๔๐๑	✓	-
๓	กฟอ.แกลง	ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๑๐๐ เควีเอ ๔๕-๐๐๑๑๒๒ ระยะห่าง ๒๕๐ มิเตอร์PEA นางสาวหทัยกาญจน์ จันทร์คนธา	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๐	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.แก่ง	ต.บ้านนา อ.แก่ง บ้านนา ๒๕๐ เควีเอ ๕๑-๐๐๙๓๗๕ ระยะทาง ๑๕๐ มิเตอร์PEA นางสาวจิรวรรณ หิรัญ	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	✓	-
๒	กฟอ.แก่ง	ม.๔ ต.วังห้ว อ.แก่ง บ้านวังห้ว ๑๐๐ เควีเอ ๔๐-๐๒๐๗๑๐ระยะทาง ๒๐๐ มิเตอร์PEA นายปุ๋ย สำราญวงศ์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	✓	-
๓	กฟอ.แก่ง	ม.๔ ต.ชากโดน อ.แก่ง บ้านชากโดน ๑๖๐ เควีเอ ๔๙-๐๐๕๕๔๕ระยะทาง ๑๐๐ มิเตอร์PEA นางสมจิตร เกษรัตน์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๔%	๙๒%	๙๗%	๙๔.๓๓%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียน เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๓๐	๕๕	๑๑๗	๒๐๒	
		๒	๕	๔	๑๑	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุก ราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๗๖,๘๐๗	๗๖,๙๓๗	๗๖,๙๘๗	๒๓๐,๗๓๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	(ชนบท)	๗๖,๘๐๗	๗๖,๙๓๗	๗๖,๙๘๗	๒๓๐,๗๓๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก ราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	(เมือง)	๖,๐๓๙	๓,๐๔๖	๖,๐๖๓	๑๕,๑๔๘	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๖,๐๓๙	๓,๐๔๖	๖,๐๖๓	๑๕,๑๔๘	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					-	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๘๑,๕๗๓	๘๑,๖๙๔	๘๑,๗๕๗	๒๔๕,๐๒๔	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๘๑,๕๗๓	๘๑,๖๙๔	๘๑,๗๕๗	๒๔๕,๐๒๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ		๐	๑	๐	๑	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐	๐	๐	๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๑

๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						-
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๙๓	๑๐๗	๗๘	๒๗๘	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๒๓	๑๒	๑๕	๕๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๑

๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๖	๘	๑๓	๒๗	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

๑

๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟการขอใช้ไฟฟ้า)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๘๓	๒๔๘	๔๖๖	๗๙๗	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	-
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๕๖	๒๖๐	๒๖๑	๖๗๗	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	