

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟภ.แถลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ค.-๖๕	ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘% (ชนบท) ๑๐๐% (เมือง) ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐% ๗๗,๐๖๒ ๗๗,๐๙๑ ๑๐๐% ๖,๐๖๔ ๖,๐๖๘ ๑๐๐% ๘๑,๘๕๙ ๘๑,๘๕๙				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟภ.แกลงและกฟภ.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้า ในระบบ ๑๑๕ โวลต์

ลำดับที่	สถานีไฟของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒๐ - ๑๒๐.๗๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัท ทรายทอง เอ็มดีเอฟ จำกัด เลขที่ ๑/๓๑ หมู่ที่ ๑ ถนน บ้านบึงแกลง ตำบล ทางเกวียน อำเภอแกลง จังหวัด ระยอง	๓๑ ก.ค. ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๐๐ น.	๑๑๕.๐	✓	-
๒	บริษัท ส.กิจชัย เอ็มดีเอฟ จำกัด เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ถนน สุขุมวิท ตำบล ห้วยยาง อำเภอ แกลง จังหวัด ระยอง	๓๑ ก.ค. ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.		✓	-
๓	สำนักงานโครงการอ่างเก็บน้ำ ชลประทานประแสร์เลขที่ ๒๖ หมู่ที่ ๖ ถนน บ้านบึง- แกลง ตำบล ชุมแสง อำเภอ วังจันทร์ จังหวัดระยอง	๓๑ ก.ค. ๒๕๖๕ เวลา ๑๒.๐๐ น.		✓	

ภาพ.แกลงและกพย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เฟอร์									
ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา, หรือหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง ๓		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน คำนวณได้ แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	แกล้ง๑	๓	บ้านโพธิ์ทอง ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๐๐ เควี.๒๔-๐๑๔๙๑๓๔ ห่างจากสฟฟ.แกลง๑ ประมาณ ๒ กม.	๓๑ ก.ค.๖๕ ๐๘.๐๐ น.	ที่สถานีฯ (เควี)	๒๒.๓	๔๐๑	๒๒.๓	✓
๒	แกล้ง๑	๖	บ้านหัวสะพานดำ ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควี.๒๔-๐๐๒๖๗๗ ห่างจากสฟฟ.แกลง๑ ประมาณ ๖ กม.	๓๑ ก.ค.๖๕ ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๓	๔๐๒	๒๒.๒	๒๒.๒	✓
๓	แกล้ง๓	๑	บ้านหนองน้ำขุน ต.วังหัว อ.แกลง ๑๖๐ เควี.๒๔-๐๐๔๔๘๖ ห่าง สฟฟ.แกลง๓ ประมาณ ๗ กม.	๓๑ ก.ค.๖๕ ๑๒.๐๐ น.	๒๒.๒	๔๐๑	๒๒.๒	๒๒.๒	✓

ภาพ. แกลงและกฟย. ในสังกัด เขต กฟก. ๒

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ขาย)

๑.๑.๔ แสงสีในเพพแฟมรูปแบบ ๑๔๐๐ ๑๖๑๗		สถานที่วัดแรงดัน		วัน / เดือน / ปี		ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)		ผลการวัดแรงดัน	
ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)		เวลา ที่วัดแรงดันฯ				ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.แกลง.	๖๖ ถ.บ้านนา ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๐๐ เควี เอ ๖๔-๐๑๘๑๗๔ ระยะห่าง ๒๐๐ ม. นาง มาลัย ตามรภาพ		๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๐๘.๐๐ น.		๔๐๑		✓	-
๒	กฟอ.แกลง.	๒๖๘/๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๖๔-๐๑๘๑๗๔ ระยะห่าง ๑๐๐ ม. ร้าน โชคประเสริฐขนส่ง		๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.		๔๐๒		✓	-
๓	กฟอ.แกลง.	๘/๘ ต.วังหัว อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๒-๐๐๔๕๘๖ ระยะห่างประมาณ ๕๐๐ ม. หจก.มาบพวาฟาราดส์		๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๑๒.๐๐ น.		๔๐๐		✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แก่งและกฟย.ในสังกัด เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.แก่ง.	๕๖/๒ ถ.บ้านนา ต.ทางเกวียน อ.แก่ง ๑๐๐ เควีโอ ๖๔-๐๑๙๑๗๔ ระยะห่าง ๑๐๐ ม. นางสาวศิริวรรณ ช่างไม้	๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๐๘.๐๐ น.	๒๓๐	✓	
๒	กฟอ.แก่ง.	๒๖๙/๗/๘ ต.ทางเกวียน อ.แก่ง ๑๐๐ เควีโอ ๔๖- ระยะห่าง ๒๐๐ ม. นายสุชาติ สนิทกุล	๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๙	✓	
๓	กฟอ.แก่ง.	๑๑ ม.๔ ต.วังห้ว อ.แก่ง.๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘๖ ระยะห่างประมาณ ๓๕๐ ม. นายแสง ปรีक्षा	๓๑ ก.ค.๖๕ เวลา ๑๒.๐๐ น.	๒๓๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. 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	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๔%	๙๒%	๙๗%	๙๔.๓๓%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียน เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						

กฟฟ. แกล้งและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ส่งไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟภ.แกลงและกฟภ.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากรับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%				○ ○	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%				○ ○	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แถลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%					
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)					๘	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)					๐	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%				๑๑๕	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)					๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แถลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%					
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)					๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)					๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)					๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	๑๐๐%					
๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ						
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)					๑	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)					๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%				๐ ๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐%				๔๐ ๐	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประชาชนผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		เม.ย.-๖๕	พ.ค.-๖๕	มิ.ย.-๖๕	ก.ค.-๖๕	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%				๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)					๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%				๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)					๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้พยางเล็กขอใช้ไฟฟ้า)	๑๐๐%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						