

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | กฟอ.ตป. ไม่มีลูกค้า 115kV                                  |                                       |                                                  |                                 |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า      | วงจร  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-----------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                 |       |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 2        | สฟฟ.บ้านเขาหลัก | BKO05 | บริษัท บ้านเขาหลัก จำกัด<br><br>PEA 49-116845<br><br>ห่างจากสถานี 5 กม.                 | 30-พ.ย.-61<br><br>19.30 น.            | 33.24                              | 410                                 | 3                          | 33.1                                         | ✓                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ตป.      | นางฤดี กรตมณี<br>4/42 ม.7 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา<br>PEA meter 16320979<br>ห่างจากหม้อแปลง 15 เมตร | 30-พ.ย.-61<br>19.30 น.                | 398 V                                             | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ตป.      | นางสาวอมรรัตน์ บางพิเชษฐ์<br>26/147 ม.5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา<br>PEA METER 24391057<br>ห่างจากหม้อแปลง 20 เมตร | 30-พ.ย.-61<br>19.15 น.                | 224                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 29,678         | 29,771 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 29,678         | 29,771 |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 5,678          | 5,689  |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 5,678          | 5,689  |      |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 | 35,356         | 35,460 |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 35,356         | 35,460 |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 |                |        |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                               |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | อยู่ระหว่างดำเนินการ 1 เรื่อง |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |      |          |              |
| 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)                                                                                                                                                                 |          | 2              | 2    |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 41             | 54   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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)                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 8              | 12   |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 5              | 11   |      |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                |          | 22             | 37   |      |          |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          |                |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 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)                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อำเภอตะกั่วป่า.....เขต.....กฟต.2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |