

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (ก.ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                   |                                 | ที่สถานีฯ (เควี)                   | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                      |                                        | ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี                                                    | -                               | -                                  | -                                | -                    | -                                      | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (ก.ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                   |                                 | ที่สถานีฯ (เควี)                   | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                      |                                       | ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | MRA        | 5    | ใต้หม้อแปลง PEA47-003969 บ้านเนินฝอยทอง ต.พยุหะ (ห่างจากสถานีไฟฟ้า 8 กม.)         | 5 เม.ษ. 65 เวลา 18.00           |                                    | 235                              | 3                    | 22                                    | 22                                |               |
| 2        | MRA        | 5    | ใต้หม้อแปลง PEA46-008344 บ้านสระทะเล ม.2,3 ต.สระทะเล (ห่างจากสถานีไฟฟ้า 10 กม.)   | 5 เม.ษ. 65 เวลา 18.40           |                                    | 235                              | 3                    | 22                                    | 22                                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>( ชื่อสถาน,หมายเลขมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                          |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พค.      | คุณบุญรอด จันทะ<br>PEA มิเตอร์ 22665735<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร  | 05 เม.ย. 65<br>19.10 น.               | 230                                               | 230                         |               |
| 2        | กฟส.พค.      | คุณอุบล ดีศิริ<br>PEA มิเตอร์ 20988820<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 40 เมตร    | 05 เม.ย. 65<br>19.35 น.               | 236                                               | 236                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>( ชื่อสถาน,หมายเลขมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )            | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พค.      | บ้านคุณนิภา แสงอินทร์<br>PEA มิเตอร์ 5600283287<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 45 เมตร      | 05 เม.ย. 65<br>20.05 น.               | 380                                               | 380                         |               |
| 2        | กฟส.พค.      | บ้านคุณสัมพันธ์ แสงอินทร์<br>PEA มิเตอร์ 6000928460<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 122 เมตร | 05 เม.ย. 65<br>20.30 น.               | 390                                               | 390                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้แจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li><li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li></ul>                                               | ไม่น้อยกว่า90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li><li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li></ul> | ไม่น้อยกว่า95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | 92             |      |       | 92       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | 0              |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | 0              |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                | 0              |      |       | 0        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

#### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                    | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินการ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                |                | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                         |                |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในขอบเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                       | ไม่น้อยกว่า98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                    |                | 15,477         |        |        | 15,477   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                       |                | 15,477         |        |        | 15,477   |              |
| 2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                           | 100%           | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                    |                | 5,910          |        |        | 5,910    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                        |                | 5,910          |        |        | 5,910    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> | ไม่น้อยกว่า95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                              |                | 21,387         |        |        | 21,387   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด                                               |                | 21,387         |        |        | 21,387   |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กพน.3

#### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |                | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า98% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <b>2.6</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                       | ไม่น้อยกว่า95% | 0              |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |                | 0              |      |       | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า                                                                                                                                          |          | 0              |      |       | 0        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                                                                            |          | 0              |      |       | 0        |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอยะหริ่ง เขต กฟน.3

#### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                   |          | 0              |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                   |          | 0              |      |       | 0        |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.2 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                 |          | 5              |      |       | 5        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 49             |      |       | 49       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย           | ผลการดำเนินงาน |      |       |                    | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|------|-------|--------------------|--------------|
|                                                                                                                           |                    | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2           |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)   | 100%<br><br>0<br>0 | 100%           | 100% | 100%  | 100%<br><br>0<br>0 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                          |                    |                |      |       |                    |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักการประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br>7<br>7 | 100%           | 100% | 100%  | 100%<br><br>7<br>7 |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                  | 100%<br><br>8<br>0 | 100%           | 100% | 100%  | 100%<br><br>8<br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กฟน.3

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อเรียกร้อง เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>-พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>-พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 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%     |              |
| 3.3.4 การจ่ายเงินบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>-ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>-ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                  | 95%      | 8<br>0         |      |       | 8<br>0   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กพน.3

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับ<br>ถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตาม<br>เงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 25             |      |       | 25       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |      |       | 0        |              |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 81             |      |       | 81       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอพยุหะคีรี เขต กพน.3

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่<br>รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 0<br>0         | 0<br>0 |       | 0<br>0   |              |