การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ สท.(บค.) - ๒๒๔/๐๔๖๐ วันที่ ๒๖ ม.ค. ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙

เรียน อข.น.๒

ตามหนังสือที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๖๐๒ ลว.๒๓ ก.พ.๒๕๕๙ ให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทุกเดือนนั้น กฟจ.สท.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙ ตามรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑๖ ฉบับ และได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๑๘.๑.๕ / กองบริการลูกค้า / แผนกบริการและงานธุรกิจ / งานมาตรฐานคุณภาพบริการ / รายงานมาตรฐานคุณภาพปี๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายพิชิตชัย หอยศรีจันทร์)
ผจก.กฟจ.สท.

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สุโขทัย ๑๔๖๓๖

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี) | ผลการวัดแรงดัน | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| | ไม่มี | | | | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

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

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส | | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ที่สถานีฯ (เควี) | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | | ด้านแรงสูง(เควี) | ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | STA | 6 | ใต้หม้อแปลง PEA35-001542 (บ้านวังน้ำขาว ห่างจากสถานีไฟฟ้า25 กม.) | 05-ต.ค.-59 18.00 น. | | 230 | 3 | 22.00 | ✓ | |
| 2 | STA | 6 | ใต้หม้อแปลง PEA52-000340 (บ้านวังหิน ห่างจากสถานีไฟฟ้า 15 กม.) | 05-ต.ค.-59 19.00 น. | | 220 | 3 | 21.04 | ✓ | |
| 1 | STA | 6 | ใต้หม้อแปลง PEA56-014118 | 05-พ.ย.-59 18.00 | | 221 | 3 | 21.14 | ✓ | |
| 2 | STA | 6 | ใต้หม้อแปลง PEA46-007271 | 05-พ.ย.-59 19.00 | | 232 | 3 | 22.19 | ✓ | |
| 1 | STA | 1 | .ใต้หม้อแปลงตรงข้ามสำนักงาน กฟจ.สท. PEA46-1458(ห่างจากสถานีไฟฟ้า1.2 กม.) | 07-ธ.ค.-59 18.00 น. | | 230 | 3 | 22 | ✓ | |
| 2 | STA | 2 | ใต้หม้อแปลง PEA40-003243 (ห่างจากสถานีไฟฟ้า 280 เมตร) | 07-ธ.ค.-59 18.30 น. | | 230 | 3 | 22 | ✓ | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

**การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ ( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | หม้อแปลง PEA35-001542 ระยะทาง 500 เมตร | 05-ต.ค.-59 18.00น. | 215 | ✓ | |
| 2 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | หม้อแปลง PEA52-000340 ระยะทาง 500 เมตร | 05-ต.ค.-59 19.00น. | 216 | ✓ | |
| 1 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | หม้อแปลง PEA56-014118 ระยะทาง 600 เมตร | 05-พ.ย.-59 18.00น. | 218 | ✓ | |
| 2 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | หม้อแปลง PEA36-010251 ระยะทาง 300 เมตร | 05-พ.ย.-59 19.00น. | 220 | ✓ | |
| 1 | กฟจ.สท. | หน้าตริสตจักรความหวังสุโขทัย, PEA มิเตอร์ 30431904,ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 เมตร | 07-ธ.ค.-59 18.30น. | 217 | ✓ | |
| 2 | กฟจ.สท. | หน้าปั๊มน้ำมันเชลล์ ต.ปากแคว, PEA มิเตอร์ 5700885701,ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร | 07-ธ.ค.-59 19.30น. | 229 | ✓ | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

**การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ ( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | PEA35-001542,ระยะทาง 500 เมตร | 05-ต.ค.-59 18.00น. | 377 | ✓ | |
| 2 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | PEA52-000340,ระยะทาง 500 เมตร | 05-ต.ค.-59 19.00น. | 380 | ✓ | |
| 1 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | PEA56-014118,ระยะทาง 500 เมตร | 06-พ.ย.-59 18.00น. | 385 | ✓ | |
| 2 | กฟย.บ้านด่านลานหอย | PEA36-010251,ระยะทาง 500 เมตร | 06-พ.ย.-59 19.00น. | 400 | ✓ | |
| 1 | กฟจ.สท. | ร้านกริชการไฟฟ้า ต.บ้านกล้วย, PEA มิเตอร์ 2437518,ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร | 07-ธ.ค.-59 18.00น. | 381 | ✓ | |
| 2 | กฟจ.สท. | โรงเรียนกวางตง PEA มิเตอร์ 28092673,ระยะห่างจากหม้อแปลง 5 เมตร | 07-ธ.ค.-59 18.30น. | 384 | ✓ | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| 2.1 **สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน** | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100....% | ...100....% | ...100....% | ...100...% | |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 2.2 **สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)** | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...% | .....% | .....% | ...100...% | |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | | ...1..... | ...0..... | .....0..... | .....1..... | |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## .....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| **2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง** | | | | | | |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| **2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95** | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| **2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100** | 100% | ...100...% | .....% | ...100...% | ...100...% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) | | .....1..... | ...0..... | .....1..... | .....2..... | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| **2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90** | ไม่น้อยกว่า 90% | | | | | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## .....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| **3.1 คุณภาพไฟฟ้า** | | | | | | |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | | .....2..... | .....2..... | .....1..... | .....5..... | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| **3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว** | | | | | | |
| 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) | | ...27... | ...21... | ...22... | .....70..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| **- นอกเขตเมือง** | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ...185..... | ...223..... | ...175..... | ...583..... | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| **- เขตเมือง** | 100% | ...-.....% | ...-.....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| **- นอกเขตเมือง** | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ...2..... | ...2... | ...1... | ...5..... | |
| 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) | | ....5..... | .....4..... | .....3..... | .....12..... | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100% | ...100...% | .....% | .....% | ...100...% | |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | | .....1..... | ..... | ..... | ...1..... | |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| **3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน** | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | ...100..% | ...100..% | ...100..% | ...100..% | |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย) | | ....11..... | .....10..... | .....16..... | ...37..... | |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | ...100..% | ...100..% | ...100..% | ...100..% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | .....34..... | .....32..... | .....40..... | ...106..... | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | ...100..% | .....% | .....% | .....% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ...1..... | .....0..... | .....0..... | ...1..... | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) | 95% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | .....% | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | | ...34... | ...32... | .....40..... | ...106.... | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | |
| **3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)** | | | | | | |
| 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% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สุโขทัย.....โทร...14636.....

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

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