



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สูงเม่น ถึง กฟจ.แพร่  
เลขที่ น.๒ สม.(บต.) ๖๕๕ /๒๕๖๐ วันที่ ๑๑ ก.ย. ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
อ้างอิง น.๒ กบส.(บธ.) ๑๑๖๐/๒๕๖๐ ลว.๑๐ มี.ค. ๒๕๖๐  
เรียน ผจก.กฟจ.พร.

ตามบันทึกที่อ้างอิงเรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตาม  
กรอบระยะเวลา โดยขอให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมจัดทำ  
สรุปผลการดำเนินงานส่งให้ กฟน.๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น จึงขอจัดส่งรายงานการดำเนินงานตามมาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยจำนวน ๑๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

( นายชาติรี ทะนาปี )

ผ.บ.ต. ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟส.สม.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟจ.พร.      | บ.หัวฝาย ม.9 ต.หัวฝาย, TR.PEA 26-006995, 400, F9 DENCHAI                              | 4 ก.ย. 60                             | 232.67                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟจ.พร.      | บ.น้ำชำ ม.14 ต.น้ำชำ, TR.PEA 45-027979, 400, F6 DENCHAI                               | 4 ก.ย. 60                             | 231.33                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟจ.พร.      | บ.พระหลวง ม.2 ต.พระหลวง, TR.PEA 49-005196, 200, F1 PHRAE                              | 4 ก.ย. 60                             | 230.00                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟจ.พร.      | บ.เวียงทอง ม.8 ต.เวียงทอง, TR.PEA 47-005597, 300, F2 PHRAE                            | 4 ก.ย. 60                             | 231.00                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟจ.พร.      | บ.เหล่า ม.2 ต.บ้านเหล่า, TR.PEA 56-002055, 200, F7 PHRAE                              | 4 ก.ย. 60                             | 228.67                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.พร.      | บ.หัวฝาย ม.9 ต.หัวฝาย, TR.PEA 26-006995, 400, F9 DENCHAI                              | 4 ก.ย. 60                             | 397.00                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟจ.พร.      | บ.น้ำชำ ม.14 ต.น้ำชำ, TR.PEA 45-027979, 400, F6 DENCHAI                               | 4 ก.ย. 60                             | 396.67                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟจ.พร.      | บ.พระหลวง ม.2 ต.พระหลวง, TR.PEA 49-005196, 200, F1 PHRAE                              | 4 ก.ย. 60                             | 401.00                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟจ.พร.      | บ.เวียงทอง ม.8 ต.เวียงทอง, TR.PEA 47-005597, 300, F2 PHRAE                            | 4 ก.ย. 60                             | 400.33                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟจ.พร.      | บ.เหล่า ม.2 ต.บ้านเหล่า, TR.PEA 56-002055, 200, F7 PHRAE                              | 4 ก.ย. 60                             | 398.67                                            | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | 100% | -    | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | -              | 39   |      | 39       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | -              | 0    |      | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | 100% | -    | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | -              | 2    |      | 2        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | 0    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | -    | 100%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 26,503         | 26,516 |      | 53,019   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 26,533         | 26,546 |      | 53,079   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   | -    | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 30             | 30     |      | 60       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 30             | 30     |      | 60       |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | -    | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 26,401         | 26,546 |      | 52,947   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 26,533         | 26,546 |      | 53,079   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | -              | 100% | -    | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | -              | 2    |      | 2        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | -              | 0    |      | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -    | -        |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | -              | -    |      | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | -              | -    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                |          | 2              | 2    |      | 4        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | 2              | 2    |      | 4        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | -              | -    | -    | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 1              | 0    |      | 1        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 19             | 18   |      | 37       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 1    |      | 1        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |      |                 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.            | ก.ย. | ไตรมาส 3        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -<br>0<br>0    | -<br>0<br>0     | -    | 100%<br>0<br>0  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |                 |      |                 |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%<br>4<br>0 | 100%<br>9<br>0  | -    | 100%<br>13<br>0 |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%<br>3<br>0 | 100%<br>17<br>0 | -    | 100%<br>20<br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | -              | 100% | -    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | 0              | 2    |      | 2        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              | -    | -    | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | -              | -    | -    | -        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 416            | 414  |      | 830      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 37             | 0    |      | 37       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | -              | -    | -    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | -              | -    | -    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | -              | -    | -    | 85%      |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0    |      | 0        |              |