



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟส.สอง

ถึง กฟภ.จ.แพร่

เลขที่ สอง (บค.) ๒/๒๖๐

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน ม.ค. 2560

เรียน ผจก.กฟภ.จ.แพร่

ผบค.กฟส.สอง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน มกราคม 2560 โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน 16 ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายปรีชา คำเพิ่ม)

ผจก.กฟส.สอง

ผบค.กฟส.สอง

ดาวเทียม 18008

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับ | สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|-------|-------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|       |                                                             |                      |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|       | 7-158                                                       |                      |                                                  |                                 |               |



1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดทั้ง 3 เฟส |                               | ตำแหน่ง Tap | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|-------|--------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------------------|-------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|       |              |                                                                     |                   | ที่สถานีฯ (เควี)                | ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลต์) |             |                                        | ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1     | RKH          | 02 หมู่บ้านปากคำ, PEH: 44-004784 22-004784                          | 08.4.60 09.00     | -                               | 230                           | 3           | 22                                     | 22.1                              |               |
| 2     | RKH          | 03 หมู่บ้านแปลงบ้านเตมบุรี PEH: 23-004A91                           | 08.4.60 09.30     | -                               | 230                           | 3           | 22                                     | 22.0                              |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสตอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับ | ชื่อ กฟฟ.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน, หมายเหตุสถานที่หรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.) | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|-------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|       |               |                                                                       |                   |                                            | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1     | กฟผ.สต        | อาคารพาณิชย์หน้าเทศบาล ต.1/ต.ม.ม.ม.ค<br>PEH: 22909272                 | 08.ม.ค.60 10.00   | 218                                        | 218                      |               |
| 2     | กฟผ.สต        | โรงเรียนอนุบาลเทศบาล 1/ต.ม.ม.ค<br>PEH: 29483969                       | 08.ม.ก.60 10.40   | 216                                        | 216                      |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 320 โวลต์

| ลำดับ | ชื่อ กฟฟ.1,จุดสถานที่, หมายเลขสาขาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                  | วัน เดือน ปี เวลา   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|       |                                                                         |                                                                                    |                     |                                            | ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1     | กฟล.สอง                                                                 | นายเสริมเดช จมจวิธม ต. 11024 คุ้มพค<br>PEA: 5900158623<br>ห่างจากหม้อแปลง 220 เมตร | 8 ธ.ค. 60<br>11.00  | 385                                        | 385                      | -             |
| 2     | กฟล.สอง                                                                 | นายนิกร กิ่งจิว ต. 11024 คุ้มพค<br>PEA: 28054237<br>ห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร       | 8 ธ.ค. 60.<br>11.30 | 380                                        | 380                      | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ล่อง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                   |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าเกินร้อยละ90หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง<br>ยัดวัน กรณีฉุกเฉิน<br><br>สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |                   |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในสื่อแรงดันต้นทาง<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียน<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   | ไม่พบข้อร้องเรียน |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ล่อง โทธร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                            | 100%     | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  | 100%     | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | 100%     | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้<br>ภายใน 10 นาที                                                         | 100%     | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                               | 100%     | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ได้จริง                    |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)             |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                |                 |                |        |        |          |              |
| 2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก     | 100%            | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| อ่านค่าหน่วยที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                  |                 |                |        |        |          |              |
| จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 |                |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)       |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                  |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับรู้เกี่ยวกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |                 |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | การแจ้งไฟฟ้าดับ |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                        |                 | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%            | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                        |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ล่อง โทล 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                      |          | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| เขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  |          | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| นอกเขตเมือง                                                                                                                             | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  |          | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอภ. โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ก.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรบ้านเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| นอกเขตเมือง                                                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ                      | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอง โทธร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประจักษ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                          |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนข้อผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)         | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า)<br>ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                       | 95%      | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)               |          |                |        |        |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                    |          | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับลดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                              | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)                          |          |                |        |        |          |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยหักหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย | 85%      | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |