



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๖ ผบต.บสค.

ถึง ผจก.กฟส.บสค.

เลขที่

วันที่ - 6 มี.ย. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.บสค. ผ่าน ผบต.บสค. (นายสมพงษ์ วัฒนไทย)

ผบ.บต.กฟส.บสค.

ด้วย แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ขอส่งรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลเข้าระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวพิไลพร จงศิริไพบูลย์)

พชง.ผบต.บสค.

- อนุมัติตามเสนอ นำขึ้นเข้าระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

(นายชาญชัย พุ่มมาก)

ผจก.กฟส.บสค.

- 6 มี.ย. 2562

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๙๓๓-๒๘๘๑๔๘

ดาวเทียม ๐๙๗๐๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.  
 ประจำปีเดือนพฤษภาคม 2562  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |               |                                                                                       |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บันนังสตา     | หม้อแปลง T2/3 บ้านสันติ 1 ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา                           | 31-พ.ค.-62           | 380                                               | 380            |               |
|          |               | ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร                                                              |                      |                                                   |                |               |
|          |               |                                                                                       |                      |                                                   |                |               |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.**  
**ประจำปีเดือนพฤษภาคม 2562**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                           |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บันนังสตา     | หม้อแปลง T2/3 บ้านสันติ 1 ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา                               | 31-พ.ค.-62           | 230                                               | 230                         |               |
|          |               | ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร                                                                  |                      |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จันนังสดา โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                            |                 | ม.ย.           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน      | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    | 22              | 30             | -      | 52     |          |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       | 0               | 0              | -      | 0      |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อร้อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เดือน)                                               | .....           | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เดือน)                                                  | .....           | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองนนทบุรี โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | 0               | -              | -      | 0      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมทั้งหมด (ราย)              | 20,567          | 20,618         | -      | 41,185 |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 0%     | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           | 903             | 903            | -      | 1,806  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               | 903             | 903            | -      | 1,806  |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 93.15%         | 92.92% | 100%   | 93.04%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     | 20,000          | 19,998         | -      | 39,998 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                | 21,470          | 21,521         | -      | 42,991 |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่านั้งสดา โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                    | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul> |                 | 2              | 0    | -     | 2        |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                 |                 | 0              | 0    | -     | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul>              |                 |                |      |       |          |              |
| เกินกว่า 10 นาที                                                                                                                              |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.  | ไตรมาส 2   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย) |          |                |            |        |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...0%  | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....      | .....  | .....      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....      | .....  | .....      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | .....          | .....      | .....  | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัว จังหวัด นนทบุรี โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |          |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|----------|------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.    | ไตรมาส 2   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...0...% | ...100...% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | .....          | .....      | .....    | .....      |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....          | .....      | .....    | .....      |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |          |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|----------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.    | ไตรมาส 2   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |          |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |            |          |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          |          |                |            |          |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...0...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 1          | .....    | 1          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0          | .....    | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%       | ...0...% | 100%       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 24             | 32         | .....    | 54         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0          | .....    | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           | 100%  | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                        | 100%     | 100%           | 100%  | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (จ่าย)                                          |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (จ่าย)                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจบงนั้งสดา โทร 073-289198

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

| งานโครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของขั้วไฟฟ้าหรือของหรือ<br>ร่องรอย                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโยนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)      | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| - พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)                                                    | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |
| - พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)                                                     | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการช้อบนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)                                    | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)                                     | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้แจ้งยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                       | 95%      | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                 | 0        | 0              | -    | 0     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จันนังสดา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาล่าช้าส่งคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและเปลี่ยน<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 0        | 0              | 0    | -     | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                | 0        | 0              | 0    | -     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 7        | 4              | -    | -     | 11       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                | 0        | 0              | -    | -     | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 0        | 0              | -    | -     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                | 0        | 0              | -    | -     | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จันนังสตา โทร 073-289198

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

| งาน/โครงการ                                   | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                               |                          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด | 85%                      | 100%           | 100% | 0%    | 100%     |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด          |                          |                |      |       |          |              |
|                                               | ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย) | 0              | 0    | -     | 0        |              |
|                                               | เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)  | 0              | 0    | -     | 0        |              |