

ชื่อหน่วยงาน กฟส.ศรีนครินทร์ สังกัด กฟผ.3 โทร.0 4456 1294

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2568				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	98.33%	100.00%	98.53%	98.59%	ใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		59	14	67	140	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		1	0	1	2	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	-	จำนวนผู้ใช้ไฟ ข้อมูลจาก สบค.สภ.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	จำนวนผู้ใช้ไฟ ข้อมูลจาก สบค.สภ.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		49,648	49,863	49,894	149,405	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		49,648	49,863	49,894	149,405	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	จำนวนผู้ใช้ไฟ ข้อมูลจาก สบค.สภ.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,482	6,654	7,089	264,846	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		6,482	6,654	7,089	264,846	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากสายงาน รต.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		49,576	46,653	49,720	145,949	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		49,576	46,653	49,720	145,949	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากสายงาน รต.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		4	8	7	19	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ใช้ข้อมูลจากสายงาน รต.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						ข้อมูลจาก กปน.ฉ.3
การแจ้งดับไฟ	100%	89%	92%	93%	92%	
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		117	98	142	357	
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		14	8	11	33	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	ข้อมูลจาก กปน.ฉ.3
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		117	98	142	357	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	-	ข้อมูลจาก กปน.ฉ.3
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	

ชื่อหน่วยงาน **กฟส.ศรีขรภูมิ** สังกัด **กฟผ.3** โทร.0 4456 1294

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2568				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						สรุปสาเหตุติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามกำหนด 1.ตรวจสอบ และ ระบุสาเหตุงานติดตั้งมิเตอร์ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพบริการในระบบ SAP (Mark up) 2.ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ และลง Time Confirm แล้ว 3.ตรวจสอบ งานติดตั้งมิเตอร์ที่รับผ่านระบบ SAP ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100.00%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	4	6	11	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	
ยกเว้น (สาเหตุที่ 1 ผขฟ.ยังไม่ได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในหรือติดต่อไม่ได้)						3.ตรวจสอบ งานติดตั้งมิเตอร์ที่รับผ่านระบบ SAP ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		67	74	82	223	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
ยกเว้น (สาเหตุที่ 1 ผขฟ.ยังไม่ได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในหรือติดต่อไม่ได้)						
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	1	-	2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	-	1	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR181 และ CN52N
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	1	1	4	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	-	-	-	-	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107 ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1 ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน รต. โดยตรง ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน รต. โดยตรง
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		6	4	5	15	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	1	3	6	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน รต. โดยตรง ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน รต. โดยตรง
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

ชื่อหน่วยงาน **กฟส.ศรีนครภูมิ** สังกัด **กฟฉ.3** โทร.0 4456 1294

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2568				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZIW58 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A4
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ราย)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZWMR019 คำร้อง Y1
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		573	432	519	1,524	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)					-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZWMR019 คำร้อง Y1
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	-	-	-	-	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZIW58 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A5
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

ชื่อหน่วยงาน กฟส.สีขรรภูมิ สังกัด กฟผ.3 โทร.0 4456 1294

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2568				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						ข้อมูลจาก กบป.อ.3
การแจ้งดับไฟ	100%	89%	92%	93%	92%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		117	98	142	357	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		14	8	11	33	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		117	98	142	357	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						สรุปสาเหตุติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามกำหนด
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						1.ตรวจสอบ และ ระบุสาเหตุงานติดตั้งมิเตอร์ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการในระบบ SAP (Mark up)
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100.00%	2.ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ และลง Time Confirm แล้ว
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	4	6	11	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	
ยกเว้น (สาเหตุที่ 1 ผพ.ยังไม่ได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในหรือติดต่อกันไม่ได้)						
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3.ตรวจสอบ งานติดตั้งมิเตอร์ที่รับผ่านระบบ SAP ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		67	74	82	223	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
ยกเว้น (สาเหตุที่ 1 ผพ.ยังไม่ได้ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในหรือติดต่อกันไม่ได้)						
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	1	-	2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	-	1	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ	100%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR181 และ CN52N
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	1	1	4	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีอ	100%	-	-	-	-	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR181 และ CN52N
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ชื่อหน่วยงาน กฟผ.ศรีนครินทร์ สังกัด กฟผ.3 โทร.0 4456 1294

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2568				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		6	4	5	15	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	1	3	6	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน ธด. โดยตรง
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน ธด. โดยตรง
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZIW58 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A4
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ราย)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZWMR019 คำร้อง Y1
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		573	432	519	1,524	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)					-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZWMR019 คำร้อง Y1
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	-	-	-	-	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZIW58 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A5
คณที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	