



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สสง

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓/สสง.บต.) ๓๓๐ /๒๕๖๕

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน ผชก.ฉ.๓ (ผบธ.กบส.ฉ.๓)

กฟอ.เล็งสาข ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์๒๕๖๕ โดยสามารถ

Down load ได้จาก เว็บไซต์ Intranet ของ กฟฉ.๓ ได้เข้าที่

<http://๑๗๒.๒๒.๑.๕๔/>

.....>>> กฟอ.เล็งสาข

.....>>>แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

.....>>>รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อ

(นายโสภณ พิทยภัทร)

ผจก.กฟส.อ.สสง.

ผบต.กฟส.อ.สสง.

โทร.๐-๔๔-๓๐๐-๓๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดจำหน่าย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 กิโลโวลต์ (จุดจำหน่ายในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | แรงดัน | ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานี (กม.) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน | ค่าแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |             | ค่าเบี่ยงเบน % | ค่าแรงดันที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน จ. จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|--------|------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|-------------|----------------|----------------------|------------------------------------|---------------|
|          |            |        |                                                            |                                | เฟส A (ก.ว)                  | เฟส B (ก.ว) |                |                      | ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 kV            | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            | 33     |                                                            |                                |                              |             |                |                      |                                    |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิภาคบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาค 3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดจ่าย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 kv (จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ตัวชี้วัดที่ | สถานที่ไฟฟ้า | วัด | ข้อมูลที่ใช้วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหมายเลขแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี (กม.)) | วันที่วัด ปี<br>เวลา<br>ผู้วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เวลา |                                 | ค่าเฉลี่ย<br>Tap<br>หรือแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(kv) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|--------------|--------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|              |              |     |                                                                                               |                                      | วัดค่าเช้า<br>(kv)                  | วัดค่าบ่าย<br>ด้านแรงต่ำ(โวลต์) |                              |                                            | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.3 kv        | ไม่ได้มาตรฐาน |
|              |              |     | ไม่มี                                                                                         |                                      |                                     |                                 |                              |                                            |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ (ส.อ.) เขต ๑.๓

๓. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๓.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดส่งไฟฟ้า (จุดที่เชื่อมต่อสาย)

๓.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลาที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |             |                                                                                    |                                  |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |             | ไม่มี                                                                              |                                  |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัด ๑.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดวัดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในรบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อคฟร.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขสายหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากเสาหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |             |                                                                                        |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |             | ไม่มี                                                                                  |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้า<br>ขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. ( ครั้ง )<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. ( ครั้ง )                                                          | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95<br>ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน ( เรื่อง )<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า 95%  | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                      |                  | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                  |                |              |               |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า 98%  |                |              |               |              |              |
| - อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )         |                  | 20,383         | 20,365       | 0             | 40,748       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )           |                  | 20,383         | 20365        | 0             | 40748        |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%             | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| - อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )         |                  | 3,070          | 3,060        | 0             | 6,130        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )            |                  | 3,070          | 3,060        | 0             | 6,130        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95 % | 90%            | 90%          | 90%           | 90%          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                  |                |              |               |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )  |                  | 23,621         | 23425        | 0             | 47046        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )             |                  | 23,621         | 23,425       | 0             | 47,046       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย          | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                   | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง<br>ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ ( เรื่อง )<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ ( เรื่อง ) | ไม่น้อยกว่า 100 % | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center)<br>ภายใน 10 นาที<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                     |                   | 0              | 0            |               | 0            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                 |                   | 0              | 0            |               | 0            |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                  |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                |          |                |              |               |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |               |              |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                                |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน ( ราย )                                                                                                                |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                                     |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย )                                                                                                            |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล<br>หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่<br>300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |              |               |              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. ( ราย )                                                                                                            |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. ( ราย )                                                                                                             |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |               |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงต่ำ ( 380/230 โวลต์ )                                                                                                                   |          |                |              |               |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                   |          |                |              |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                             |          | 6              | 5            | 0             | 11           |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                             |          | 23             | 19           | 0             | 42           |              |
| เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                                                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                              |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |              |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                   | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )                                     |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ ( ราย )                                      |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                     |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                      |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง ( 22/33 เควี )                           |          |                |              |               |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                 | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ ( ราย )                                    |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 35 วันทำการ ( ราย )                                     |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                   |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 55 วันทำการ ( ราย ) | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                              |          |                |              |               |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 15 วันทำการ ( ราย )    | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )<br>เกิน 3 วันทำการ ( ราย )                                      | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                           |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                                  |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                                   |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          |              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )                                |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )                                 |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟ)                              | 95%      |                |              |               |              |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                    |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม<br>เงื่อนไขครบถ้วน |          |                |              |               |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                              |          |                |              |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%         | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | เดือน ม.ค.65   | เดือน ก.พ.65 | เดือน มี.ค.65 | สรุปไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      |                |              |               |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )                                                            |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |
| เกิน 1 วันทำการ ( ราย )                                                             |          | 0              | 0            | 0             | 0            |              |