

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

การไฟฟ้า.....จ.สมุทรสงคราม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เกรทเซ็นทรัล(อินเตอร์เนชั่นแนล)จำกัด                | 21/07/2017 20.00                      | 112.43                                           | ✓                               |               |
|          |                                                            | 28/08/2017 20.01                      | 113.12                                           | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. เดือน สิงหาคม 2560

การไฟฟ้า.....จ.สมุทรสงคราม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

การไฟฟ้า.....จ.สมุทรสงคราม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สส.        | 5    | นางสาว เดือนจิตร คุ่มสมุทร , 27679280<br>PEA No = 27679280<br>21 กม.                    | 29/7/2560<br>08:00 น.                 | 22.6                               | 384.18                              | 3                          | 21.16                                        | ✓                                 |               |
|          |            |      |                                                                                         | 29/8/2560<br>08:30 น.                 | 22.5                               | 383.85                              | 3                          | 21.09                                        | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

การไฟฟ้า.....จ.สมุทรสงคราม.....เขต.....ต.1.....

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.สส.      | นายเพลินจันทร์ สว่างศรี                                                                   | 24/07/60                                      | 216                                                       | ได้มาตรฐาน                  |               |
|          |              |                                                                                           | 14:30                                         |                                                           |                             |               |
|          |              |                                                                                           | 25/08/60                                      | 217                                                       | ได้มาตรฐาน                  |               |
|          |              |                                                                                           | 14.00                                         |                                                           |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

การไฟฟ้า.....จ.สมุทรสงคราม.....เขต...ต.1.....

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br><br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br><br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                               |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.สส.      | บริษัท อัมพรประเสริฐ อลูมิเนียมอินกอต จำกัด                                               | 21/07/2560                                    | 412                                                       | ได้มาตรฐาน                  |               |
|          |              |                                                                                           | 11.30                                         |                                                           |                             |               |
|          |              |                                                                                           | 25/08/2560                                    | 410                                                       | ได้มาตรฐาน                  |               |
|          |              |                                                                                           | 12.00                                         |                                                           |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 11,493         | 11,541 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 11493          | 11,541 |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100%   |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 26,095         | 26,143 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 26,095         | 26,143 |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 37,588         | 37,684 |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 37,588         | 37,684 |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |                                     |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100%  |       |          | ข้อมูล(Call Center)เป็นของ สนน.ใหญ่ |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 3              | 3     |       |          |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              | 0     |       |          |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      |          | 1              | 2    |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 1              | 2    |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน</p> <p>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง</p> <p>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</p> | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 0              | 11   |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 8              | 14   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 47             | 122  |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 9    |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | 2    |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | 0    |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                            | 95%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    | ..... | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0    | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%   |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 3              | 12     |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 19             | 21     |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน สิงหาคม 2560

เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

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