



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟจ.สท.

ถึง กฟน.๒

เลขที่ น.๒ สท.(บค.) - ๕๐๓/๒๕๕๔

วันที่ ๒๒ มี.ค. ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน ม.ค.-ก.พ. ๒๕๕๔

อ้างถึง บันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๖๐๒

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง กฟจ.สท. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน ม.ค.-ก.พ. ๒๕๕๔ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๒๑ ฉบับ และได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๑๘.๑.๕ / กองบริการลูกค้า / แผนกบริการและงานธุรกิจ / งานมาตรฐานคุณภาพบริการ / รายงานมาตรฐานคุณภาพปี๒๕๕๔ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายพิชิตชัย หอยศรีจันทร์)

ผจก.กฟจ.สท.



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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 |
| -        | 7 ม. 3                                                     |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

๔.๑

การไฟฟ้า.....เขต.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 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>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -          | -    | 712                                                                                     |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

การไฟฟ้า.....สุขทัย.....เขต.....น.2.....

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        | STA        | 1    | ได้หม้อแปลงตรงข้ามสำนักงาน กฟจ.สท. PEA46-1458(ห่างจากสถานีไฟฟ้า1.2 กม.)               | 21-ม.ค.-59<br>10.30 น.                |                                    | 230                                 | 3                          | 22                                           | 22                                |               |
| 2        | STA        | 2    | ได้หม้อแปลง PEA40-003243<br>(ห่างจากสถานีไฟฟ้า 280 เมตร)                              | 21-ม.ค.-59<br>11.00 น.                |                                    | 230                                 | 3                          | 22                                           | 22                                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

2.9

การไฟฟ้า.....สุโขทัย.....เขต.....น.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )   | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.สต.      | หน้าตริสตจักรความหวังสุโขทัย,<br>PEA มิเตอร์ 30431904,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 เมตร  | 21-ม.ค.-59<br>13.00น.                 | 216                                               | 216                         |               |
| 2        | กฟภ.สต.      | หน้าปั้มน้ำมันเซลล์ ต.ปากแคว,<br>PEA มิเตอร์ 5700885701,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร | 21-ม.ค.-59<br>13.30น.                 | 230                                               | 230                         |               |

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟจ.สท.      | ร้านกริชการไฟฟ้า ต.บ้านกล้วย,<br>PEA มิเตอร์ 2437518,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 10 เมตร  | 21-ม.ค.-59<br>14.05น.                 | 378                                               | 378                         |               |
| 2        | กฟจ.สท.      | โรงเรียนกวางตง<br>PEA มิเตอร์ 28092673,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 5 เมตร                 | 21-ม.ค.-59<br>15.00น.                 | 390                                               | 390                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟภ.สต.....โทร...14636.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค            | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                   |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   | ไม่มีข้อร้องเรียน |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |                   |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | ...-...%       | ...-...%   | .....% | .....%   |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟภ.สต.....โทร...14636.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค            | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |            |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | .....          | .....      | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |        |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|--------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค            | ก.พ.     | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                   |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...-...%       | ...-...% | .....% | .....%   | ไม่มีข้อร้องเรียน |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....    | .....  | .....    | ไม่มีข้อร้องเรียน |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                           |          |                |            |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                                          |          |                |            |        |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                          |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟภ.สท.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |             |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |             |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...25.....     | ...69.....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....       | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...196.....    | ...191..... | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....       | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 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.....      | ...1.....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|----------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                   |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | ...-.....%     | ...-.....% | .....% | .....%   | ไม่มีข้อร้องเรียน |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...-.....%     | ...-.....% | .....% | .....%   |                   |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      |                |            |        |          |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

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



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟภ.สต.....โทร...14636.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |