



## บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สท.

ถึง กฟน.๒

เลขที่ น.๒ สท.(บค.) - ๑๑๗๗/๒๕๕๘

วันที่ ๒๑ เม.ย. ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน มี.ค. ๒๕๕๘

อ้างถึง บันทึกที่ น.๒ กบค.(บธ.)-๖๐๒

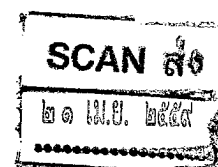
เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง กฟจ.สท. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเดือน มี.ค. ๒๕๕๘ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑๖ ฉบับ และได้วางไฟล์ไว้ที่ FTP://๑๗๒.๑๘.๑.๕ / กองบริการลูกค้า / แผนกบริการและงานธุรกิจ / งานมาตรฐานคุณภาพบริการ / รายงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสมบุญ ฤกษ์วัน)

รจก.(ท.)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สท.



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

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 |
|          | ไม่มี                                                      |                                       |                                                  |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

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 |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | 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         | 7    | ได้หม้อแปลง PEA41-002847<br>(ห่างจากสถานีไฟฟ้า 3.5 กม.)                                | 18-มี.ค.-59<br>18.00 น.               |                                    | 231                                 | 3                          | 22.1                                         | ✓                                 |               |
| 2        | STA         | 3    | ได้หม้อแปลง PEA24-011777<br>(ห่างจากสถานีไฟฟ้า 3.8 กม.)                                | 18-มี.ค.-59<br>19.00 น.               |                                    | 234                                 | 3                          | 22.3                                         | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

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.      | อบต.ยางซ้าย อ.เมืองสุโขทัย , 30ม.                                                     | 6-มี.ค.-59<br>19.00น.                 | 392                                               | ✓                           |               |
| 2        | กฟจ.สท.      | ร้านเตี้ยเป้งแซ่ อ.เมืองสุโขทัย , 103 ม.                                              | 6-มี.ค.-59<br>18.00น.                 | 398                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.     | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | ...100..% | .....%   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | ...-...%  | .....%   |              |

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 หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....  | ...3....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

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

| งานโครงการงาน                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|------------|----------|--------------|
|                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.      | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                   |          |                |        |            |          |              |
| <b>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b> |          |                |        |            |          |              |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่                |          |                |        |            |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                 |          |                |        |            |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                       |          |                |        |            |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                      | 100%     | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                  |          |                |        |            |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                  |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)             |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                     | 100%     | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)               |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                      |          |                |        |            |          |              |
| ที่แจ้งไว้ (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 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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...% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....          | .....  | ...28....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | .....          | .....  | ...228.... | .....    |              |
| 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%     | .....%         | .....% | ...25...% | .....%   |                                         |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | .....  | ...1....  | .....    |                                         |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | ...3....  | .....    | กระบวนการงานจัดซื้อหม้อแปลงมีความล่าช้า |

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%     | .....%         | .....% | .....%     | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 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 เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | ...100...% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | ...3....   | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....%     | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      |                |        |            |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |

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...% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 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.

.....กฟจ.สท.....โทร...14636.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |