

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.                        | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%                     | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๑๙                          | ๒๓      | ๒๕      | ๖๗       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐                           | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                             |         |         |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%                     | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๒                           | ๔       | ๓       | ๙        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ๐                           | ๐       | ๐       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ก.ค.                        | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                             |         |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๘๓๑๖๐                       | ๘๒๕๙๑   | ๘๓๗๘๓   | ๒๔๙๕๓๔   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๔๗๔๗                       | ๒๔๗๕๙   | ๒๔๘๒๑   | ๗๔๓๒๗    |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๘๓๑๖๐                       | ๘๒๕๙๑   | ๘๓๗๘๓   | ๒๔๙๕๓๔   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๒๔๗๔๗                       | ๒๔๗๕๙   | ๒๔๘๒๑   | ๗๔๓๒๗    |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%  | ๑๐๐.๐%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                             |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๑๖๖,๓๒๐                     | ๑๖๕,๑๘๒ | ๑๖๗,๕๖๖ | ๔๙๙๐๖๘   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๔๙,๔๙๔                      | ๔๙,๕๑๘  | ๔๙๖๔๒   | ๑๔๘๖๕๔   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. ....สมุทรสาคร.....โทร..๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐...%                     | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | ๑๒                          | ๔      | ๗      | ๒๓       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐   | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                             |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที                                                       |                 | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                                                          |                 | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |                             |        |        |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                             |        |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                      |          | ๗๑                          | ๖๒     | ๕๖     | ๑๘๙      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                            |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | ๗๑                          | ๖๒     | ๕๖     | ๑๘๙      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๑๑                          | ๑๖     | ๑๕   | ๔๒       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐                           | ๐      | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                             |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๔๑                         | ๑๔๔    | ๑๓๕    | ๔๒๐      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๑๔๕                         | ๑๖๕    | ๑๔๖    | ๔๕๖      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.                        | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                             |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                        | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๖                           | ๑๒   | ๑๓   | ๓๑       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐                           | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                        | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑๙                          | ๘    | ๑๒   | ๓๙       |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐                           | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                             |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%                        | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑๐                          | ๑๓   | ๑๕   | ๓๘       |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐                           | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                             |        |        |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | ๒                           | ๓      | ๓      | ๘        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                             |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                             |        |        |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๒                           | ๑      | ๓      | ๖        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                             |        |        |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก                    | ๙๕%      |                             |        |        |          |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                             |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                           |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                            |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.                        | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                             |        |        |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                             |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๗๙๘                        | ๑๖๘๘   | ๑๘๙๘   | ๕๓๘๔     |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๘๒๘                        | ๑๖๑๑   | ๑๙๒๒   | ๕๓๖๑     |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐%                      | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๑                          | ๑๑     | ๘      | ๓๐       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐                           | ๐      | ๐      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟจ. ....สมุทรสาคร.....โทร.๐๓๔-๘๒๐๙๒๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑ |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|-----------------------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ก.ค.                        | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | .๑๐๐%                       | .๑๐๐% | .๑๐๐% | .๑๐๐%    |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                             |       |       |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ○                           | ○     | ○     | ○        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ○                           | ○     | ○     | ○        |              |