



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทน. ผ่านเครื่อง SCAN ถึง กฟอ.พพ.  
เลขที่ ท.๒ทน.(ท.) ๕๕๑/๒๕๖๑ วันที่ 04 เม.ย. 2561  
เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
อ้างอิง

เรียน ผจก.กฟอ.พพ.

ตามที่ กฟภ. กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการและให้ทุก กฟพ. ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผลการดำเนินงานโดยให้รายงานผลทุกวันที่ ๕ ของเดือน บัดนี้ กฟส.ทน.ได้จัดทำ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วเสร็จ จึงขอนำส่งผลงานตามเอกสารแนบ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายชนธิ์ แก้วเกษมเพ็ชร)

ผจก.กฟส.อ.ท่าชนะ

04 เม.ย. 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชนะ

โทร. ๐-๗๗๓๘-๑๒๔๐

โทรสาร ๐-๗๗๓๘๑-๖๔๔



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟภ.ทน. ....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา    | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                                          |                         | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | CHY         | 1    | PEA 28-015572 160 kva 3 แยกชี้ควาย<br>ม.4 ต.ท่าซณะ อ.ท่าซณะ จ.สุราษฎร์ธานี<br>ห่างจากสถานีไฟฟ้าฯ 30 ก.ม. | ๐๑-มี.ค.-๖๑<br>19.00 น. |                                    | 390                                 | 3              |                                              | 31.3-34.7 เควี                    | ✓             |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ทน.      | <p>pea 27852366 15 A 3 เฟส</p> <p>สถานที่ สบง.เทศบาลท่าชนะ ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี</p> <p>ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร PEA 28-015572 3 เฟส 160 kva</p> | <p>๐๑-มี.ค.-๖๑</p> <p>19.30 น.</p>    | 398                                               | ✓              |               |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                                                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ท่าชนะ       | PEA ๑๘๔๑๕๖๑๕ หมายเลขผู้ใช้ไฟ ๒๐๐๘๙๖๕๒๔๘<br>สถานที่ ๑๐๙ ม.๔ ต. ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี<br>ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร ๕ A ๑ เฟส PEA ๒๔-๐๑๕๙๗๒ ๓ เฟส ๑๖๐ kva | ๐๑-มี.ค.-๖๑<br>๑๙.๕๐                  | ๒๓๕                                               | ✓                           |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟผ.ทน. ....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | หมายเหตุ/สรุป |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                | 100%            | .....%         | .....% | .....   | .....%   |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | .....  | ○ ..... | .....    |               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....  | ○ ..... | .....    |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | .....          | .....  | ○ ..... | .....    |               |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | หมายเหตุ/สรุป |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|---------------|
|                                                                  |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |               |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                  |                 |                |        |       |          |               |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย           | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | 100 % | .....%   |               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | .....          | .....  | ✓100% | .....    |               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)                        |                 | .....          | .....  | 7581  | .....    |               |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | .....%         | .....% | 100 % | .....%   |               |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | .....          | .....  | 11099 | .....    |               |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | .....          | .....  | 11099 | .....    |               |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | 100 % | .....%   |               |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | .....          | .....  | 19174 | .....    |               |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | .....          | .....  | 19174 | .....    |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟภ.ทน. ....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100.00%  |                |      | 1     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     |                |      | 1     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     |                |      | 1     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                |      | -     |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |      | -     |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                        |          |                |      | -     |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          |                |      | -     |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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 (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                          |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     |                |      |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |      | 1 (๑๖)  |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          |                |      | -       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                | 100%     |                |      |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |      | 38 (๓๘) |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          |                |      | 2 (๑๖)  |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     |                |      | -      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      | -      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      | -      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                    | 100%     |                |      |        |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      | 1 (๑๕) |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      | -      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                  |          |                |      |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                     | 100%     |                |      |        |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          |                |      | ๐ (๐๕) |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      | ๒ (๓๕) |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                    | 100%     |                |      |        |          |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                          |          |                |      |        |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                          |          |                |      | ๓ (๓๕) |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      | ๓ (๓๕) |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการชำระเงินไฟฟ้า | 100%     |                |      | 2 (๑๕) |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          |                |      | -      |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      | -      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการชำระเงินไฟฟ้า                             | 100%     |                |      | -      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      | -      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      | 2 (๑๕) |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     |                |      |        |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          |                |      |        |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          |                |      |        |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%      |                |      | ๒ ราย | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                     | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      | 12    |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                  | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      | 2     |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          |                |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน. ....เขต.....2.....

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

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





**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ท่าชนะ

ถึง กฟอ.พุนพิน

เลขที่

วันที่

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพและบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วยจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน ผจก.กฟอ.พพ.

ตามที่ กฟภ. กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการและให้ทุก กฟฟ. ดำเนินการตาม  
มาตรฐานที่กำหนดพร้อมรายงานผลการดำเนินงานโดยให้รายงานผลทุกวันที่ ๕ ของเดือน บัดนี้ กฟส.  
ทน.ได้จัดทำรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วเสร็จ จึงขอนำส่งผลงานตามเอกสารแนบ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

กฟส.ทน.

โทร. ๐๗๗-๓๘๑๒๔๐

แฟกซ์ ๐๗๗-๓๘๑๖๔๔