



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ตาก

เลขที่ น.๒ ตก.(บค.) ๓๕๘๔/๒๕๖๐

ถึง กฟน.๒

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๑๑๐๐ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๙ ขอให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการโดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปผลการดำเนินงานส่งให้ กฟน.๒ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป นั้น

กฟจ.ตาก ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

(นายชูชีพ ทองแจ่ม)  
ผจก.กฟจ.ตาก

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๐-๕๕๕๑-๔๒๓๕

โทรสาร ๐-๕๕๕๑-๔๒๓๕

การไฟฟ้า กฟจ.ตาก เขต น.2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                               |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                               |                                       |                                                  |                                 |               |

การไฟฟ้ กฟจ.ตลก เขต น.2

1. มตรฐนต่นตคนค (Technical Standard)

1.1 มตรฐนแรงต่นไฟฟ้ที่จ้ดจ้ยไฟฟ้ (จ้ดที่ข้ชอ-ขาย)

1.1.2 แรงต่นไฟฟ้ในระบบ 33 เค่ว (ณ จ้ดจ้ดต่นนึ่งในระบบจ้าหน่วย)

| ล้บที่ | สถนไฟฟ้ | จจจร | สถนที่ว้ดแรงต่น<br>(ช้ชอสถนที่, หมยเลขเสอ หรือกหม้อเปลง,<br>ระยะห้งจกสถนน้ำ (กม.) ) | วัน เตอน ปี |                 | ค้เลสยแรงต่นที่ว้ดไ้ต่น 3 เฟส |                                   | ต้าแห่ง<br>Tap<br>หม้อเปลง | ค้าแรงต่น<br>ที่ค้านวณไ้<br>ต้าแรงสุง(เค่ว) | ผลการว้ดแรงต่น ณ จ้ดในระบบจ้าหน่วย |             |
|--------|---------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|-------------|
|        |         |      |                                                                                     | เวลา        | ที่ว้ดแรงต่นน้ำ | ที่สถนน้ำ<br>(เค่ว)           | ที่ต่นหม้อเปลง<br>ต้าแรงต้(ว้ลท์) |                            |                                             | ไ้มตรฐาน<br>31.3-34.7 เค่ว         | ไ้มไ้มตรฐาน |
|        |         |      |                                                                                     |             |                 |                               |                                   |                            |                                             |                                    |             |

การไฟฟ้า กฟอ.ตาก 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 |
| -        | สถานีไฟฟ้าตาก | 10   | -                                                                                       | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | 35             | 37    |       |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | -              | -     | -     | -        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0     | -     |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0     | -     |          |              |
|                                                                                                               |                 |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |       |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%  | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 70951          | 7109  |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 7051           | 7109  |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%  | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 24536          | 24556 |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 24536          | 24556 |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100% | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |       |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 32104          |       |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 32104          |       |      |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้      | 100%            | - %            | - %   | - %  | - %      |              |
| รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า              |                 |                |       |      |          |              |
| ร้อยละ 100                                           |                 |                |       |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                      |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -    | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงานจาก กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                  |          | 3              | 4    | -    |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    | -    |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100 %    |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       |          | 3              | 4    | -    |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                 |          | 01/00/00       | -    | -    | 01/00/00 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือน้ำไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 15             | 20   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 54             | 58   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                        |
| 3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    | -    | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    |          | 0              | 10   | -    | 0        |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 11             | 5    | -    | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 37             | 22   | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้จำหน่ายไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้จำหน่ายไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      |                |        |        |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                     |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -      | -      | -        |                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 537            | 584  |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | -    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 537            | 584  |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | -    | -    | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | - %            | - %  | - %  | - %      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ตาก เขต น.2 โทร 055-514235

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |