

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ พ.ก. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำปีเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                 | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.บางคนที  | มิเตอร์หมายเลข PEA.๒๘๙๗๐๖๑๙ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ เมตร<br>มิเตอร์หมายเลข PEA.๒๗๕๔๓๓๔๒<br>มิเตอร์หมายเลข PEA.๑๗๒๔๖๗๔๕ | ๒/๑๑/๒๕๕๙<br>๑๑.๑๕ น.                 | ๒๓๔.๖๖                                            | √                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ พ.บ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.บางคนที  | มิเตอร์ PEA. ๑๘๐๖๔๔๗๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐ เมตร                                     | ๒/๑๑/๒๕๕๙<br>๑๑.๐๐ น.                 | ๔๐๘.๖๖                                            | ✓                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า กฟภ.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ปากท่อ     | ๙    | หม้อแปลง PEA.๔๑-๒๔๗๓<br>ห่างจากสถานี ๓๕ กม.                                             | ๒/๑๑/๒๕๕๙<br>๑๑.๐๐น.                  | ๒๓.๐๐ เควี                         | ๒๓๔.๖๖ โวลท์                        | ๓              | ๒๓.๔๖ เควี                                   | √                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                               |                 | ๑<br>○         |      |      |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะฉ้อโกง)                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ○<br>○         |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |      |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๘,๕๕๘          |      |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๘,๕๕๘          |      |      |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๒,๗๔๒          |      |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๒,๗๔๒          |      |      |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |      |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๑๑,๒๙๒         |      |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๑,๒๙๒         |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                 | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๒              |      |      |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                 | ๐              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <div>             - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)             <div>               ○             </div>             - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)             <div>               ○             </div> </div> | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๙              |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ๐              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๔๖             |      |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ๐              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              |      |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑              |      |      |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองข้อร้องเรียน<br>หรือร้องเรียน                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ○              |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ○              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๑              |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ○              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าเลิกการใช้ไฟฟ้า)                          | ๙๕%      | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ○              |      |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ○              |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๗๑             |      |      |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๑๔๐            |      |      |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              |      |      |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๐              |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | ๐              |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙  
การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           |      |      |          |              |