

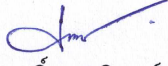


**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางคนที่ ถึง กฟต.๑  
เลขที่ ต.๑บคท.(บต.)- ๕๓๕/๒๕๖๐ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐  
เรียน อก.บล. (ต.๑)

ตามที่บันทึกเลขที่ ต.๑ กบล.(บธ.)-๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ ให้ทุกการไฟฟ้า  
รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำทุกเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น  
ในการนี้ กฟส.บางคนที่ ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.  
ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดโดยได้วางแบบไว้ใน FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ./  
๐๐๑กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๐ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

  
(นายสำฤทธิ์ ชูบดินทร์)  
ผจก.กฟส.บคท.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบางคนที่  
แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  
โทร. ๑๕๘๓๕

SCAN

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

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<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ดำเนินสะดวก | ๕    | หน้าศาลลูบุน ระยะห่าง ๑๘ กม.<br>Pea.๓๒-๐๗๖๖                                             | ๖/๑๐/๒๕๖๐<br>๑๐.๔๕ น.                 | ๒๓.๐                               | ๒๒.๙                                | ๓                          | ๒๒.๙                                         | √                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )            | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                  |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.บางคนที่ | หน้าศาลลูงบุญ PEA. ๕๘๐๑๔๕๐๘๓๑<br>PEA. ๕๗๐๑๑๑๔๖๙๑<br>PEA. ๕๗๐๑๒๐๗๒๗๑<br>ระยะห่างหม้อแปลง ๓๐๐ เมตร | ๖/๑๐/๒๕๖๐<br>๑๐.๒๐ น.                 | ๒๒๙<br>๒๒๙<br>๒๒๔<br>๒๒๗.๓๓                       | √                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.บางคนที่ | มิเตอร์ ๓ เฟส PEA.๕๙๐๐๑๓๓๐๗๖ ระยะห่างหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร                                | ๖/๑๐/๒๕๖๐<br>๑๐.๓๐                    | ๓๙๕                                               | √                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                         |                 | ๐              | ๒    | ๐    | ๒        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                            |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๘,๘๐๑          | ๘,๘๐๙  | ๘,๘๒๑  | ๒๖,๔๓๑   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๘,๘๐๑          | ๘,๘๐๙  | ๘,๘๒๑  | ๒๖,๔๓๑   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๒,๘๗๐          | ๒,๘๔๖  | ๒,๘๕๒  | ๘,๕๖๘    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๒,๘๗๐          | ๒,๘๔๖  | ๒,๘๕๒  | ๘,๕๖๘    |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๑๑,๖๔๒         | ๑๑,๖๕๕ | ๑๑,๖๗๓ | ๓๔,๙๗๐   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๑,๖๔๒         | ๑๑,๖๕๕ | ๑๑,๖๗๓ | ๓๔,๙๗๐   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>๓.๑.๑</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                        |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                           |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | 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%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๖              | ๑๕   | ๖    | ๒๗       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑๘             | ๒๕   | ๒๗   | ๗๐       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | 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)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| 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)                                             |          | ๐              | ๑    | ๐    | ๑        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | 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%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                 |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                  |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                           |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                            |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๔๕             | ๖๒   | ๘๘   | ๑๙๕      |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๖๙            | ๑๖๕  | ๑๔๗  | ๔๘๐      |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |