



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางคนที่

เลขที่ ต.๑บคท.(บต.) ๓๙/๕/๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟส. ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน อก.บส. (๓.๑)

ถึง กฟต.๑

วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๑

ตามที่บันทึกเลขที่ ต.๑ บส.(บอ.) ๒๖๖/๒๕๕๙ สว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ ให้ทุกการไฟฟ้า  
รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟส. ประจำทุกเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น

ในการนี้ กฟส.บางคนที่ ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟส.  
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดโดยได้วางแบบไว้ใน [HTTP://ดพอ.๒๖.๑๑/๐๕๒](http://ดพอ.๒๖.๑๑/๐๕๒)  
ดพอ./๐๐๑กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๑ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑  
เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายชลอ ฐิจักวงศ์)

ผอ.บต. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.บคท.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบางคนที่  
แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  
โทร. ๐๕๕๘๓๔๕

SCAN



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

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>ระยะห่างจากสถานี (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บางกอก     | ๕    | เชิงสะพานบางยี่รงค์<br>๒๐ กม.                                                          | ๖ ก.ค.๖๑<br>๑๐.๐๐ น.                 | ๒๓.๐                               | A = ๒๕๔ V<br>B = ๒๓๐ V<br>C = ๒๕๕ V | ๓                          | ๒๐.๖ KV.                                     | ✓                                 | -             |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

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 | เชิงสะพานบางยี่รงค์<br>๑๕๐ เมตร                                                       | ๖ ก.ค.๖๑<br>๑๐.๐๐ น.                  | ๒๒๖                                               | √                           | -             |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

## ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๔๐ 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.บางคนที  | เชิงสะพานบางยี่รงค์<br>๑๕๐ เมตร                                                       | ๖ ก.ค.๖๑<br>๑๑.๒๐ น.                  | ๓๕๑                                               | √                           | -             |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                          |                 | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (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)                                             |                 | ๑              | ๑    | ๐     | ๒        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๘,๘๙๗          | ๘,๙๐๙  | ๘,๙๒๖  | ๒๖,๗๓๒   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๘,๘๙๗          | ๘,๙๐๙  | ๘,๙๒๖  | ๒๖,๗๓๒   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒,๙๓๑          | ๒,๙๓๘  | ๒,๙๕๒  | ๘,๘๒๑    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๒,๙๓๑          | ๒,๙๓๘  | ๒,๙๕๒  | ๘,๘๒๑    |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๑๑,๘๒๘         | ๑๑,๘๕๐ | ๑๑,๘๗๘ | ๓๕,๕๕๖   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๑๑,๘๒๘         | ๑๑,๘๕๐ | ๑๑,๘๗๘ | ๓๕,๕๕๖   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | ๑              | ๑    | ๐     | ๑        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) |              |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| การให้บริการ                                                                                           | การดำเนินงาน | การประเมินผล | การปรับปรุง |
| การให้บริการ                                                                                           | การดำเนินงาน | การประเมินผล | การปรับปรุง |

| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )                                               |          |                |      |       |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ศ. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| 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 ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟค.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๗              | ๕    | ๕     | ๑๗       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ๒๘             | ๓๐   | ๔๓    | ๙๙       |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance ) |          |                |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|------|------|------|------|
| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          |              |      |      |      |      |
|                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |      |      |      |      |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |      |      |      |      |
| - เขตเมือง                                                                                            |          |                |      |       |          |              |      |      |      |      |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                |          |                |      |       |          |              | ๐    | ๐    | ๐    | ๐    |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          |                |      |       |          |              | ๐    | ๐    | ๐    | ๐    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                         |          |                |      |       |          |              | 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)                                                                       |          |                |      |       |          |              | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                                                          |          |                |      |       |          |              |      |      |      |      |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                               | ๐        | ๐              | ๐    | ๐     |          |              |      |      |      |      |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                | ๐        | ๐              | ๐    | ๐     |          |              |      |      |      |      |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| 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                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๕              | ๒    | ๕     | ๑๒       |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๒              | ๐    | ๐     | ๒        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๕๑             | ๓๔   | ๓๑    | ๑๑๖      |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๑๔๖            | ๙๔   | ๑๓๒   | ๓๗๒      |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
|                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| 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        |              |