



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บต.

เลขที่ ต.๑บคท.(บต.)- ๒๕๒ / ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.บคท.ผ่าน ทผ.บต.

ถึง ผจก.กฟส.บคท.

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

ตามที่บันทึกเลขที่ ต.๑ กบล.(บธ.)-๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ ให้ทุกการไฟฟ้า  
รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำทุกเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น

ในการนี้ ผบต.บางคนที ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายชัยพล พันพัวธนกุล)

ทผ.บต.

ที่ ต.๑ บคท.(บต.)- ๒๕๒ / ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.(ต.๑)

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายปัญญา ศรีมณีกาญจน์)

ผจก.กฟส.บคท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

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        | ดำเนิน     | ๕    | หม้อแปลงปรับปรุงคลองลัดหลักแปดPEA-๕๔-๐                                                  | ๒ มี.ค. ๖๕<br>๑๐.๐๐ น.                | ๒๒ kV                              | A = ๒๒๓V<br>B = ๒๓๐V.<br>C = ๒๒๖v   | ๓                          | ๒๒.๘                                         | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

- 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 |
| ๒        | กฟส.บางคนที  | หม้อแปลงปรับปรุงคล่องลัดหลักแปด PEA๕๔-๐๑๓๘๐๕<br>เฟส AB = ๓๘๙V. , เฟส BC = ๓๙๓V. , เฟส AC = ๓๙๐V | ๑ เม.ย. ๖๕<br>๑๑.๐๐ น                 | ๓๙๒โวลต์                                          | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

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        | ดำเนิน     | ๕    | หม้อแปลงปรับปรุงคลองลัดหลักแปดPEA-๕๔-๐                                                  | ๒ มี.ค. ๖๔<br>๑๐.๐๐ น.                | ๒๒ kV                              | A = ๒๒๓V<br>B = ๒๓๐V.<br>C = ๒๒๖v   | ๓                          | ๒๒.๘                                         | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำปีเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |         |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%    |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |        |        |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๙,๖๕๕          | ๙,๖๗๓  | ๙,๖๗๕  | ๙,๖๗๕   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ๙,๖๕๕          | ๙,๖๗๓  | ๙,๖๗๕  | ๙,๖๗๕   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๓,๑๔๑          | ๓,๑๕๒  | ๓,๑๕๓  | ๓,๑๕๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๓,๑๔๑          | ๓,๑๕๒  | ๓,๑๕๓  | ๓,๑๕๓   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |        |        |         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๑๒,๗๙๖         | ๑๒,๘๒๕ | ๑๒,๘๒๘ | ๑๒,๘๒๘  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๒,๗๙๖         | ๑๒,๘๒๕ | ๑๒,๘๒๘ | ๑๒,๘๒๘  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| 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 ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| <b>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</b><br><b>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |       |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๕              | ๓    | ๑๒    | ๒๐      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๒๗             | ๒๕   | ๒๕    | ๗๕      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| 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              | ๐    | ๐     | ๐       |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| 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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<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 ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| 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 ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |         |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๓๓๗            | ๙๓   | ๑๐๕   | ๒๓๕     |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |
| 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 ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%    |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |         |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐              | ๐    | ๐     | ๐       |              |