



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บ้านตาขุน

เลขที่ ต.๒ บตข. (บต)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน ผจก.พพ.

กฟส.บ้านตาขุน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ซึ่งมีรายละเอียดตามเอกสารแนบพร้อมบันทึกฉบับนี้ จำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบค.พพ. ดำเนินการต่อไป

( นายวิษณุ ภาสเพิ่มพงศ์ )

ผจก.กฟส.บตข.

โทรศัพท์ ๐๗๗-๒๗๐๙๘๖

โทรสาร ๐๗๗-๒๗๐๙๘๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        |                                                            |                                       |                                                  | /                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )           | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                   |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | เขี้ยวหลาน | 1    | บ้านเกาะสตอ ม.1 ต.พะแสง มิเตอร์ PEA 5600272769<br>ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร 3 PEA59-006076 /50 KVA | 23/11/2564                            | 33KV                               | 395                                 | 3                          | 33                                           | /                                 |               |
| 2        | เขี้ยวหลาน | 2    | บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA 28591787<br>ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร 3 PEA48-008220 /50 KVA     | 23/11/2564                            | 33 KV                              | 395                                 | 3                          | 33                                           | /                                 |               |
| 3        | เขี้ยวหลาน | 3    | บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA 29206957<br>ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร 3 PEA54-014659 /100 KVA    | 23/11/2564                            | 33KV                               | 396                                 | 3                          | 33                                           | /                                 |               |
| 4        | เขี้ยวหลาน | 4    | ตลาดตาขุน ม.4 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA<br>ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 3 PEA38-001363/160 KVA              | 23/11/2564                            | 33 KV                              | 395                                 | 3                          | 33                                           | /                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                        |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บ้านตาขุน    | บ.ควนสูง ม.๘ ต.คลองชะอุ่น อ.พนม มิเตอร์ PEA ๒๓๐๓๒๑๒๒<br>ห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร ๓ PEA๕๙-๐๑๕๒๓๐/๕๐ KVA | 23/11/2564<br>19.30 น.                | 390                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                   | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บ้านตาขุน    | -บ้านบางคราม ม.6 ต.คลองชะอุ่น อ.พนม จ.สุราษฎร์ธานี PEA 5900050391<br>- ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร ๓ PEA 41-005358/ ๓0 KVA | 24/11/2564                            | 215                                               | /                           |               |
| 2        | บ้านตาขุน    | - กม.53 บ้านบางสาว ม.2 ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี PEA 28572674<br>- ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร ๓ PEA 42-004394/ ๓0 KVA        | 24/11/2564                            | 221                                               | /                           |               |
| 3        | บ้านตาขุน    | - บ.พะแสง ม.5 ต.พะแสง จ.สุราษฎร์ธานี PEA 6001097791<br>- ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร ๓ PEA 29-000952 / 20 KVA              | 24/11/2564                            | 221                                               | /                           |               |
| 4        | บ้านตาขุน    | บ้าน.ปากตรัง ม.1 ต.ต้นยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA 21501833<br>- ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร ๓ PEA 37-013129/ ๓0 KVA             | 24/11/2564                            | 218                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</p> <p>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</p>                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <p>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</p> <p>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</p> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 187            | 207  |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 0              | 0    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                 | -              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |        |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 17,612         | 17,653 |      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 17,612         | 17,653 |      | -        |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 3,435          | 3,456  |      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 3,435          | 3,456  |      | -        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 21,047         | 21,109 | -    | -        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 21,047         | 21,109 | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 0              | 0    |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | 0              | 0    |      |          |              |

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 200% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 6              | 21   |      | 27       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 25             | 41   |      | 66       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|---------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |               |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          | ผบต.รับผิดชอบ |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |          |               |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ผกป.รับผิดชอบ |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |          |               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |      |      |          |               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ผกป.รับผิดชอบ |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 1              | 0    | 0    | 1        |               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      |      |          |               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |               |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                           |          |                |      |      |          |               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              | 0    | 0    | 0        |               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      |      |          |               |
|                                                                   |          |                |      |      |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              | 0    |      | 1        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 6              | 10   |      | 16       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 0%   | 100% | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 1    |      | 1        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                            | 95%      | 95%            | 95%  | 95%  | 95%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 5              | 0    |      | 5        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 85%      | 85%            | 85%  | 85%  | 85%      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |