



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟส.อ.บ้านแหลม ถึง กบส.ต.๑
เลขที่ ต.๑บพ.(บด.) ๑๘๑/๒๕๖๑ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างถึง บันทึกที่ ต.๑-กบส.(บธ.) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บส.ต.๑

ตามบันทึกที่ย่างถึง ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓, กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ.นั้น

กฟส.อ.บ้านแหลม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ และได้วางไฟล์รายงานไว้ใน FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ./๐๐๑ กล้องงาน
เข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๑ กฟส.บ้านแหลม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกมลกลม ไสพลเสาวภาคย์)
ผจก.กฟส.อ.บ้านแหลม

ส่ง SCAN

ผู้ส่ง เวลา ๐๘.๔๑ น.
วันที่ ๑๐๐.๖๑

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ด.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
	กฟล.อ.บ้านแหลม ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			กฟภ.อ.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ 33 เควี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พบ.1	8	ร้านป่าหิน ต.บางตะบูน	26/11/2561 (10.00)น	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	
2	พบ.1	4	วัดบางสามแพรก	26/11/2561 (10.00)น	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	
3	พบ.1	7	ม.7ต.บ้านแหลม	26/11/2561 (10.00)น	22.8	223	3	21,425	ได้มาตรฐาน	
4	พบ.2	1	ม.2ต.บางแก้ว	26/11/2561 (10.00)น	22.8	223	3	21,329	ได้มาตรฐาน	
5	พบ.2	5	วัดต้นสน	26/11/2561 (10.00)น	22.8	222	3	21,324	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงาน" กรมมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.)

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	กฟส.อ.บ้านแหลม	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.บ้านแหลม	ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร	12/11/2561(11.04	221	ได้มาตรฐาน	
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร	12/11/2561(11.04	222	ได้มาตรฐาน	
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขียนหนึ่ง,27066369,330เมตร	12/11/2561(11.04	224	ได้มาตรฐาน	
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาแถม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร	12/11/2561(11.04	223	ได้มาตรฐาน	
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม	12/11/2561(11.04	222	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...๓.1...ประจำเดือน ตุลาคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.บ้านแหลม	ด.บางตะบูน,29039009,570เมตร	13/11/2561(11.0	384	ได้มาตรฐาน	
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร	13/11/2561(11.0	386	ได้มาตรฐาน	
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขื่อนหนึ่ง,27066369,330เมตร	13/11/2561(11.0	389	ได้มาตรฐาน	
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาแควม.2ด.บางแก้ว,5700643321,820เมตร	13/11/2561(11.0	390	ได้มาตรฐาน	
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดตันสน ม.2 ด.บ้านแหลม	13/11/2561(11.0	386	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100%	...100...%	100...%	...100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...14,091...	...14,067...	...0....	...0....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		...14,091...	...14,067...	...0....	...0....	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	-%	-%	-%	-%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...301....	...295....	...0....	...0....	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...301....	...295....	...0....	...0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...1.....	0.....	0.....	0.....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0.....	0.....	...0.....	...0.....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		...0.....	0.....	...0.....	...0.....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		...0.....	0.....	0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ด.1 ประจำปี พุทธศักราช 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100%..	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0....	0....	0....	0....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0....	0....	0....	0....	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0....	0....	0....	0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100....%	...100....%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0....	0....	0....	0....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0....	0....	0....	0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...3....	...19....	...0....	...0....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....	...0....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100..%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...18....	13....	0....	0....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี เดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100...%	...100%	...100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...1....	...0....	...0....	...0....	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	...100...%	...100...%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100%	...100%	...100...%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	..100%	...100%	...100...%	..100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ด.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1.....	0.....	0.....	1.....	
		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...330....	...513....	...0....	...0....	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100%	...100...%	...100...%	...100%..	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	