



# การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก กฟส.อ.บ้านแหลม ถึง กบส.ต.๑  
เลขที่ ต.๑บส.ท.(บส.) ๙ ๙๖ ๒๕๖๐ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ยังถึง บันทึกที่ ต.๑-กบส.ท.(บส.) ๒๖๖/๒๕๕๙ สว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บส.ต.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้ กฟฟ.ชั้น ๑ ๓ , กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟฟ.นั้น

กฟส.อ.บ้านแหลม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ และได้วางไฟล์รายงานไว้ใน <FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ./๐๐๑> กล้องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๐ กฟส.บ้านแหลม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอภินันท์ ไสยสเสาวภาย)

ผชก.กฟส.อ.บ้านแหลม

ส่ง SCAN

ผู้ส่ง ..... เวลา ๑๐.๒๙  
ลงวันที่ ๐.๖.๒๕.๒๕๖๐

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

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (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 |
|          | กฟล.อ.บ้านแหลม ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี             |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

I. 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>ระยะห่างจากสถานี (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | กฟภ.อ.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ 33 ,เควี                                                 |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี (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 |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พบ.1       | 1    | ร้านโชห่วย ต.บางตะนูน                                                                  | 27/10/2560(10.00น.)                   | 22.8                               | 222                                 | 3                          | 21,238                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 2        | พบ.1       | 5    | วัดบางสามพรก                                                                           | 27/10/2560(10.00น.)                   | 22.8                               | 220                                 | 3                          | 21,042                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 3        | พบ.1       | 7    | ม.7ต.บ้านแหลม                                                                          | 27/10/2560(10.00น.)                   | 22.8                               | 222                                 | 3                          | 21,234                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 4        | พบ.2       | 1    | ม.2ต.บางแก้ว                                                                           | 27/10/2560(10.00น.)                   | 22.8                               | 221                                 | 3                          | 21,138                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 5        | พบ.2       | 5    | วัดคันสน                                                                               | 25/09/2560(10.00น.)                   | 22.8                               | 221                                 | 3                          | 21,138                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ก

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน ตุลาคม 2560.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | 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        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร                                                           | 9/10/2560(11.00                       | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร                                                         | 9/10/2560(11.00                       | 220                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขียนหนึ่ง,27066369,330เมตร                                                         | 9/10/2560(11.00                       | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแถม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                   | 9/10/2560(11.00                       | 221                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดตันสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 9/10/2560(11.00                       | 221                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ด.1...ประจำเดือน ตุลาคม 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 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        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร                                                           | 9/10/2560(11.00                       | 386                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร                                                         | 9/10/2560(11.00                       | 382                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขื่อนหนึ่ง,27066369,330เมตร                                                        | 9/10/2560(11.00                       | 366                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแถม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                   | 9/10/2560(11.00                       | 384                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดตันสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 9/10/2560(11.00                       | 384                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2560

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...ตุลาคม 2560

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 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90%         | ..100%..    | ...100...%  | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | ...57.....     | ...0.....   | ...0.....   | ...0.....  |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                    |                 | ...0.....      | ...0.....   | ...0.....   | ...0.....  |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100%        | ...100...%  | ...100...%  | ...100%    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | ...0.....      | ...0.....   | .....0..... | ...0.....  |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ...0.....      | .....0..... | .....0..... | ...0.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...ตุลาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |           |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------|--------------|------------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.      | ธ.ค.         | ไตรมาส 4   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |           |              |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100%        | ...100... | 100...%      | ...100%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ...13,763...   | ...0....  | ...0....     | ...0....   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ...13,763...   | ...0....  | ...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)     |                 | ...154...      | ...0....  | ...0....     | ...0....   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ...154...      | ...0....  | ...0....     | ...0....   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...ตุลาคม 2560

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>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<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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 | 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 2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.      | ธ.ค.      | ไตรมาส 4  |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |           |           |           |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |           |           |           |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |           |           |           |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...7...        | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ...5.....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100%        | ...100%   | ...100%   | ...100..% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | ...16.....     | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | ....0....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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)                                             |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | ...100...% | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | ..100%         | ...100%    | ...100...% | ..100%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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)                                                     |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า 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 2560

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.       | ไตรมาส 4   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | ...146...      | ....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 2560

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน ตุลาคม 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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