



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ถึง ผจก.กฟส.อ.บ้านแหลม  
เลขที่ บท.บต.๐๗๑ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟส.อ.บท.

ผบต.กฟส.อ.บ้านแหลม ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤษฎา วงศ์ปรีดี)

ทผ.บต.บท.

คณะกรรมการโปร่งใส  
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสุเทพ จอมเกต)

ผจก.กฟส.อ.บท.

๖ ก.ย. ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาข่าเภอบ้านแหลม.....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, 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 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			กฟส.อ.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ 33 เควี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2564

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	ร้านป้าทิม ต.บางตะบูน	23/08/2564 (10.00)น	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
2	พบ.1	4	วัดบางสามแพรง	23/08/2564 (10.00)น	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
3	พบ.1	7	ม.7ต.บ้านแหลม	23/08/2564 (10.00)น	22.8	223	3	21,329	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
4	พบ.2	1	ม.2ต.บางแก้ว	23/08/2564 (10.00)น	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
5	พบ.2	5	วัดต้นสน	23/08/2564 (10.00)น	22.8	223	3	21,329	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน สิงหาคม 2564.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

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, 570 เมตร	16/08/2564(11.00	222	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดบางสามแพรก 28712609, 380 เมตร	16/08/2564(11.00	222	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขียนหนึ่ง, 27066369, 330 เมตร	16/08/2564(11.00	223	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาแคม.2ต.บางแก้ว, 5700643321, 820 เมตร	16/08/2564(11.00	222	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม	16/08/2564(11.00	223	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน สิงหาคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.บ้านแหลม	ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร	17/08/2564(11.00	386	ได้มาตรฐาน	
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร	17/08/2564(11.00	386	ได้มาตรฐาน	
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขียนหินง,27066369,330เมตร	17/08/2564(11.00	388	ได้มาตรฐาน	
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร	17/08/2564(11.00	386	ได้มาตรฐาน	
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม	17/08/2564(11.00	388	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...สิงหาคม 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...90%	..100%..	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		...15.....	...8.....	...0.....	...0.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลำดับขั้นอักษร)	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 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...สิงหาคม 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	..100%	100...%	...100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		..14678..	..0.....	...0.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		..14678..	..0.....	...0.....	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	.....%	.....%	.....%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		.....	.....	.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		.....	.....	.....	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...257...	...0.....	...0.....	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...257...	...0.....	...0.....	



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...สิงหาคม 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100%	...100%	...100...	...100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...	...100...	...100...	...100...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การแจ้งตัดไฟ		...0...%	...1...%	...0...%	...0...%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การปฏิบัติงาน		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564  
 การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2564 สิงหาคม 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย. ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		...2....	...5....	...0....	
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		...0....	...0....	...0....	
เกิน 2 วันทำการ (สาย)		...100%	...100%	...100..%	
- นอกเขตเมือง		...26....	...25....	...0....	
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		...0....	...0....	...0....	
เกิน 5 วันทำการ (สาย)		...0....	...0....	...0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2564

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี...เดือน สิงหาคม 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...1.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100%	...100%	...100...%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...11....	...4....	...0....	...0....	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.....0.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		..100%	...100%	...100...%	..100%	
		...7....	...0....	...0....	...0....	
		.....0.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี...เดือน สิงหาคม 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100	100	100	100	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ภายใน 5 วันทำการ)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100	100	100	100	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- เขตเมือง		...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...%	
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 2564

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2564

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		.....0.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	
ภายใน 10 วันทำการ (ภายใน		.....0.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	
เกิน 10 วันทำการ (ภายใน		.....0.....	.....0.....	.....0.....	.....0.....	