



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก งบส.บห.

เลขที่ งบส.๐๐๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.ศบค.บห.

ถึง ศบค.บห.

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

งบส.บห. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน  
มกราคม ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายเชาวลิต บุญเรือง)

พชง.4

คณะกรรมการโปร่งใส

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



(นายกฤษฎา วงศ์ปรีดี)

ผจก.ศบค.บห.

๓ ก.พ. ๒๕๖๕

การไฟฟ้าสาขาลำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br><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 |
|          | กฟส.อ.บ้านแหลม ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี                 |                                       |                                                  |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันแหลม.....เขต...ต.1 .....

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 |
|          |            |      | กฟส.อ.บ้านแหลมไม่เริ่มแรงดันระบบ 33 เควี                                                |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน มกราคม 2564.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาพหิมิเตอร์, 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                                                          | 14/01/2565(11.00                      | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิกบางสามแพรก28712609,380เมตร                                                        | 14/01/2565(11.00                      | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขียนหินง,27066369,330เมตร                                                         | 14/01/2565(11.00                      | 223                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                  | 14/01/2565(11.00                      | 223                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                              | 14/01/2565(11.00                      | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน มกราคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต. บางตะบูน, 29039009, 570 เมตร                                                       | 13/01/2565(11.00                      | 390                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิกบางสามแพรก28712609, 380 เมตร                                                       | 13/01/2565(11.00                      | 388                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เซียนหนึ่ง, 27066369, 330 เมตร                                                      | 13/01/2565(11.00                      | 388                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว, 570064321, 820 เมตร                                                 | 13/01/2565(11.00                      | 390                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 13/01/2565(11.00                      | 386                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |





รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มกราคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90%         | ..100%..    | ...100...%  | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | ...3....       | ...0.....   | ...0.....   | ...0.....  |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | ...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. ปี2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มกราคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |             |             |             |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ..100%         | ...100...%  | 100...%     | ...100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ..14,840...    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ..14,840...    | .....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)     |                 | ..257...       | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ..257...       | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2565

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มกราคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | ...100%        | ...100%     | ...100...%  | ...100%     |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | ...0.....      | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565  
การไฟฟ้าฯสาขาส่งจ่ายไฟฟ้า...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                             |          |                |            |            |            |              |
| 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |            |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                   |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (สาย)                                                                                                                                     |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (สาย)                                                                                                              |          | ...100...%     | ...100%    | ...100...% | ...100...% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                               | 100%     | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                                  |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                         |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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 2565

การไฟฟ้าฯสาขาส่งจ่ายไฟฟ้า...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          | 3...           | 0... | 0...  | 0...     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0...           | 0... | 0...  | 0...     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100..%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 18...          | 0... | 0...  | 0...     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0...           | 0... | 0...  | 0...     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าสาขาสายส่งและจำหน่าย...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1  |              |
| 3.2.2 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 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0.... |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                       | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%      |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ....6....      | ....0....  | ....0....  | ....0.... |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                       | 100%     | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0.... |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | ..100%         | ...100%    | ...100...% | ..100%    |              |
|                                                                                                                             |          | ....6....      | ....0....  | ....0....  | ....0.... |              |
|                                                                                                                             |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0.... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.      | มี.ค.     | ไตรมาส 1  |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและเบสิกรีรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | ....0....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | ....0....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าเลิกการใช้ไฟฟ้า)                            | 95%      | 100%           | 100%      | 100%      | 100%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | ....0....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | ....0....      | ....0.... | ....0.... | ....0.... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 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)                                                                                         |          | ....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 2565

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.        | มี.ค.       | ไตรมาส 1    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
|                                                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันแหลม.....เขต...ต.1 ประจำเดือน มกราคม 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard).

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 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>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พป.1       | 8    | บ้านป่ากิ้ง ต.บางตะบูน                                                                  | 25/01/2565 (10.00)น                   | 22.8                               | 221                                 | 3                          | 21,137                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 2        | พป.1       | 4    | วัดบางสามแพรก                                                                           | 25/01/2565 (10.00)น                   | 22.8                               | 221                                 | 3                          | 21,137                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 3        | พป.1       | 7    | ม.7 ต.บ้านแหลม                                                                          | 25/01/2565 (10.00)น                   | 22.8                               | 222                                 | 3                          | 21,234                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 4        | พป.2       | 1    | ม.2 ต.บางแก้ว                                                                           | 25/01/2565 (10.00)น                   | 22.8                               | 223                                 | 3                          | 21,329                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 5        | พป.2       | 5    | วัดต้นสน                                                                                | 25/01/2565 (10.00)น                   | 22.8                               | 223                                 | 3                          | 21,329                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |