



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก งบส.บห.

เลขที่ งบส.๐๓๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

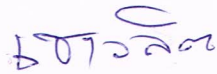
เรียน ผจก.ศบค.บห.

ถึง ศบค.บห.

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

งบส.บห. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน  
มิถุนายน ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายเชาวลิต บุญเรือง)

พชง.4

คณะกรรมการโปร่งใส

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป



(นายกฤษฎา วงศ์ปรีดี)

ผจก.ศบค.บห.

๘ มิ.ย. ๒๕๖๕

การไฟฟ้าฯสาขาลำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วางจรวงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | 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.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ 33 เควี                                                   |                                       |                                    |                                     |                |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำปีเดือน มิถุนายน 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง Tap | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                             |                                 | ที่สถานีฯ (เควี)                   | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |             |                                        | ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พป.1       | 8    | บ้านปากหิน ต.บางตะบูน                                       | 20/06/2565 (10.00)น             | 22.8                               | 222                              | 3           | 21,234                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 2        | พป.1       | 4    | วัดบางสามแพรก                                               | 20/06/2565 (10.00)น             | 22.8                               | 222                              | 3           | 21,234                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 3        | พป.1       | 7    | ม.7ต.บ้านแหลม                                               | 20/06/2565 (10.00)น             | 22.8                               | 223                              | 3           | 21,329                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 4        | พป.2       | 1    | ม.2ต.บางแก้ว                                                | 20/06/2565 (10.00)น             | 22.8                               | 223                              | 3           | 21,329                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| 5        | พป.2       | 5    | วัดต้นสน                                                    | 20/06/2565 (10.00)น             | 22.8                               | 223                              | 3           | 21,329                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน มิถุนายน 2565.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-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, 570 เมตร                                                        | 17/06/2565(11.00                      | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิกบางสามแพรง 28712609, 380 เมตร                                                      | 17/06/2565(11.00                      | 222                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เซียนนิง, 27066369, 330 เมตร                                                        | 17/06/2565(11.00                      | 223                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม. 2ต. บางแก้ว, 5700643321, 820 เมตร                                              | 17/06/2565(11.00                      | 223                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 17/06/2565(11.00                      | 223                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน มิถุนายน 2565

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                                                           | 20/06/2565(11.00                      | 386                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 2        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร                                                         | 20/06/2565(11.00                      | 386                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 3        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขื่อนหนิง,27066369,330เมตร                                                         | 20/06/2565(11.00                      | 388                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 4        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร                                                   | 20/06/2565(11.00                      | 388                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| 5        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม                                                               | 20/06/2565(11.00                      | 388                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90%         | ..100%..   | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | ...34....      | ...45....  | ...26....  | ...105.... |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)  | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100%        | ...100...% | ...100...% | ...100%    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                              |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มิถุนายน 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |             |             |             |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | ..100%         | ...100...%  | 100...%     | ...100%     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |             |             |             |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ..14,851...    | ..14,857... | ..14,874... | ..14,874... |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | ..14,851...    | ..14,857... | ..14,874... | ..14,874... |              |
| 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....      | ..257....   | ..257....   | ..257....   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ..257....      | ..257....   | ..257....   | ..257....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |                                             |
| 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.....      | .....1..... | .....0..... | .....0..... | เดือนพ.ค.เปลี่ยนประเภทเป็นร้องขอแล้ว1เรื่อง |
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ...0.....      | .....0..... | .....0..... | ...100...%  |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ...0.....      | .....0..... | .....0..... | ...100...%  |                                             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

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

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                      | 100%     | ...100...%     | ...100%    | ...100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

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

| งานโครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ..100.....%    | 100.....%   | 100...%     | ...100....% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565  
 การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.      | มิ.ย.     | ไตรมาส 2  |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |           |           |           |              |
| 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....       | ...5....  | ...5....  | ...13.... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ...0....       | ...0....  | ...0....  | ...0....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | ...100%        | ...100%   | ...100%   | ...100..% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ...12....      | ...14.... | ...19.... | ...45.... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ...0....       | ...0....  | ...0....  | ...0....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.     | มิ.ย.    | ไตรมาส 2 |              |
| 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%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0....       | ...0.... | ...0.... | ...0.... |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     | 100%     | ...100%        | ...100%  | ...100%  | ...100%  |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                          |          | ...0....       | ...0.... | ...0.... | ...0.... |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0....       | ...0.... | ...0.... | ...0.... |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | ...0....       | ...0.... | ...0.... | ...0.... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปีเดือน มิถุนายน 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 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 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | ....0.....     | ....0..... | ....0.....  | ....0.....  |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...%  | 100%        |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                             |          | .....12.....   | ....8..... | ....10..... | ....30..... |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                         | 100%     | ....0.....     | ....0..... | ....0.....  | ....0.....  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | ..100%         | ...100%    | ...100...%  | ..100%      |              |
|                                                                                                                               |          | ....8.....     | ....7..... | ....3.....  | ....18..... |              |
|                                                                                                                               |          | ....0.....     | ....0..... | ....0.....  | ....0.....  |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 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...%  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | 95%      | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565  
การไฟฟ้าฯสาขาส่งจ่ายไฟฟ้ตามหม...เขต..ต.1 ประจำเดือน มิถุนายน 2565

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

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 3.4 ระยะเวลาดำจ่ายไฟฟ้คืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้รายเล็ก                                                                                         |          |                |            |            |            |              |
| - 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 ผู้ใช้ไฟฟ้รายใหญ่                                                                                         | 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  
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2565

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | ...100...%     | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          |                |             |             |             |              |