



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.บห.

เลขที่ กบส.๐๕๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.ศบค.บห.

ถึง ศบค.บห.

วันที่ ๐๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖

กบส.บห. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน  
เมษายน ๒๕๖๖ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายเชาวลิต บุญเรือง)  
พชง.5

คณะกรรมการโปร่งใส  
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

  
(นายกฤษฎา วงศ์ปรีดี)  
ผจก.ศบค.บห.  
๐๙ พ.ค. ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.๑.....

๑. มาตรฐานเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๘.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บริษัทสยามกัลป์ปิโตรเคมี จำกัด                             | ๑๘/๐๘/๒๕๖๖ (๑๔.๐๐)น                   | ๑๑๖.๕                                            | ได้มาตรฐาน                      |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | พบ.๑        | ๘    | ร้านป้าหิน ต.บางตะบูน                                                                   | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                                 | ๓              | ๒๑,๒๓๔                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๒        | พบ.๑        | ๔    | วัดบางสามแพรก                                                                           | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                                 | ๓              | ๒๑,๒๓๔                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๓        | พบ.๑        | ๗    | ม.๗๓.บ้านแหลม                                                                           | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒.๘                               | ๒๒๒                                 | ๓              | ๒๑,๒๓๔                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๔        | พบ.๒        | ๑    | ม.๒๓.บางแก้ว                                                                            | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                                 | ๓              | ๒๑,๓๒๙                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๕        | พบ.๒        | ๕    | วัดต้นสน                                                                                | ๒๑/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                                 | ๓              | ๒๑,๓๒๙                                       | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                                 |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )<br>ต.บางตะบูน,๒๙๐๓๙๐๐๙,๕๙๐เมตร | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒๒                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรก๒๘๗๑๒๖๐๙,๓๘๐เมตร                                                                   | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒๒                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.สี่เย็นหนึ่ง,๒๙๐๖๖๓๖๙,๓๓๐เมตร                                                                 | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒๓                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๔        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแควม.๒ต.บางแก้ว,๕๙๐๖๔๓๓๒๑,๘๒๐เมตร                                                             | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๒๓                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๕        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.๒ ต.บ้านแหลม                                                                         | ๒๑/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๒๒๓                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าฯขออภัยขอปริมาณแหลม.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่<br>รหัส | ชื่อ กฟฟ.๑,๒   | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|                  |                |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๕๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑                | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,๒๙๐๓๔๐๐๙,๕๗๐๒เมตร                                                         | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๒๘๖                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒                | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิภาสงครามแพรง๒๘๗๑๖๖๐๙,๓๘๐๒เมตร                                                      | ๑๙/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๓๘๖                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓                | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขียนหนึ่ง,๒๗๐๖๖๓๖๙,๓๓๐๒เมตร                                                       | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๓๙๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๔                | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแถม.๒ต. บางแก้ว,๕๗๐๖๖๔๓๓๒๑,๘๒๐๒เมตร                                                | ๒๐/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๓๙๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๕                | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.๒ ต.บ้านแหลม                                                              | ๒๑/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๓๙๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน       | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90%         | ..100%..   | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  | 12              | 0              | 0          | 12         |            |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                     | ...0.....       | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....  |            |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อบกพร) | 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

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง                          |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 14,945         | -       | -       | 14,945   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 14,945         | -       | -       | 14,945   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | .....   | .....   | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              |                 |                |         |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 14,746         | -       | -       | 14,746   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 14,945         | -       | -       | 14,945   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                   |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                   |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี 2566 เมษายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้เข้าไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |            |            |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 2              | 0          | 0          | 2          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | ...100...%     | ...100%    | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอแม่บ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( 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)                                                                                                                          | ....4....  | ....0....      | ....0.... | ....4....  |           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ...0....   | ...0....       | ...0....  | ...0....   |           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%       | ...100%        | ...100%   | ...100%    | ...100..% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | ....25.... | ....0....      | ..0....   | ....25.... |           |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ....0....  | ....0....      | ....0.... | ....0....  |           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ ประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 |          |                |            |            |            |              |
| - 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 กฟผ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้บริการพึงได้รับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (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                                                                      |          |                |            |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ..100%         | ...100%    | ...100...% | ..100%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ ประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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            |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | ...      | 0              | ...  | 0     | ...      | 0            |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...            | 100  | ...   | 100      | ...          |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | ...      | 0              | ...  | 0     | ...      | 0            |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | ...      | 0              | ...  | 0     | ...      | 0            |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      | ...            | 100  | ...   | 100      | ...          |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | ...      | 0              | ...  | 0     | ...      | 0            |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | ...      | 0              | ...  | 0     | ...      | 0            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                             |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย                                                                                             |          | 361            | 0          | 0          | 361        |              |
| 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 กฟผ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน เมษายน 2566

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

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