



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.บห.

ถึง กฟส.บห.

เลขที่ ต.๑ ผบค.กฟส.บห.๑๒๔/๒๕๖๖

วันที่ ๐๕ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.บห. ผ่าน ทผ.บค. *บค. ๖. วิศวกรรมการไฟฟ้า ๑๒๕.๖๑๑.*

ผบค.บห. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน  
กันยายน ๒๕๖๖ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*เชาวลิต บุญเรือง*  
(นายเชาวลิต บุญเรือง)  
พชง.5

*วิเศษ*

คณะกรรมการปรับปรุงใส

เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

*วิเศษ*

(นายวิเศษ เวชกิจ)

ผจก.กฟส.บห.

๐๕ ต.ค. ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านหม้อ.....เขต.....ต.๑.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (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>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บริษัทสยามอิเล็กทรอนิกส์จำกัด                              | ๑๒/๐๙/๒๕๖๖ (๑๕.๐๐)น                   | ๑๑๖.๕                                            | ได้มาตรฐาน                      |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ 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<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |             |      | กฟส.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ ๓๓ เควี                                                     |                                       |                                    |                                     |                |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.๑ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                  | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |                                                                       |                                 | ที่สถานีฯ (เควี)                   | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                      |                                        | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | พบ.๑        | ๘<br>ร้านน้ำทิพย์ ต.บางตะบูน                                          | ๑๓/๐๙/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.            | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                              | ๓                    | ๒๑,๒๓๔                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๒        | พบ.๑        | ๔<br>วัดบางสามแพรก                                                    | ๑๓/๐๙/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.            | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                              | ๓                    | ๒๑,๒๓๔                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๓        | พบ.๑        | ๗<br>ม.๗๓๓.บ้านแหลม                                                   | ๑๔/๐๙/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.            | ๒๒.๘                               | ๒๒๒                              | ๓                    | ๒๑,๒๓๔                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๔        | พบ.๒        | ๑<br>ม.๒๓๓.บางแก้ว                                                    | ๑๔/๐๙/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.            | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                              | ๓                    | ๒๑,๓๒๙                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |
| ๕        | พบ.๒        | ๕<br>วัดต้นสน                                                         | ๑๕/๐๙/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.            | ๒๒.๘                               | ๒๒๓                              | ๓                    | ๒๑,๓๒๙                                 | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันอำนวยการบ้านแหลม.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดหืออ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหืออิมเตอร์, ระยะห่างจากหืออแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>หืออวัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>หืออวัดได้หืออ ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                |                                                                                      |                                        |                                                    | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน, ๒๔๐๓๔๐๐๔, ๕๗๐๓๔๐๐๔                                                       | ๑๔/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                   | ๒๒๒                                                | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิกบางสามแพรก๒๔๗๑๒๖๐๔, ๓๔๗๐๓๔๐๐๔                                                     | ๑๔/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                   | ๒๒๒                                                | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓        | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.หืออหนึ่ง, ๒๗๐๖๖๓๖๔, ๓๓๓๐๓๔๐๐๔                                                     | ๑๔/๐๔/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                   | ๒๒๓                                                | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๔        | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแถม, ๒๒.๒๗๐๖๖๓๖๑, ๔๔๒๐๖๔๓๒๑, ๔๔๒๐๓๔๐๐๔                                             | ๑๔/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                   | ๒๒๓                                                | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๕        | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.๒ ต.บ้านแหลม                                                              | ๑๖/๐๔/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                   | ๒๒๓                                                | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาสวออำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.๑...ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.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        | กฟผ.อ.บ้านแหลม | ต. บางตะบูน,๒๙๐๓๙๐๐๙,๕๗๐เมตร                                                          | ๑๓/๐๘/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๓๘๘                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๒        | กฟผ.อ.บ้านแหลม | วิภาบางสามแพรก๒๘๗๑๒๖๐๙,๓๘๐เมตร                                                        | ๑๓/๐๘/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๓๘๗                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๓        | กฟผ.อ.บ้านแหลม | บ.เซี่ยนหินิง,๒๗๐๖๖๓๖๙,๓๓๐เมตร                                                        | ๑๔/๐๘/๒๕๖๖ (๑๐.๐๐)น.                  | ๓๙๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๔        | กฟผ.อ.บ้านแหลม | นาแคม,๒ต.บางแก้ว,๕๗๐๐๖๔๓๓๒๑,๘๒๐เมตร                                                   | ๑๔/๐๘/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๓๙๐                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |
| ๕        | กฟผ.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.๒ ต.บ้านแหลม                                                               | ๑๕/๐๘/๒๕๖๖ (๑๑.๐๐)น.                  | ๓๘๘                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี2565

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต.ต.1.....ประจำเดือนกันยายน. 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%        | ..100%..   | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                | 34              | 28             | 31         | 93         |            |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   | ...0.....       | ...0.....      | ...0.....  | ...0.....  |            |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 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

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน.กันยายน. 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                        |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | 15,024         | 15,030  | 14,993  | 15,024   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)               |                 | 15,024         | 15,032  | 14,991  | 15,024   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย   | 100%            | .....-%        | .....-% | .....-% | .....-%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | .....-         | .....-  | .....-  | .....-   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                |                 | .....-         | .....-  | .....-  | .....-   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน               | ไม่น้อยกว่า 95% | 98.67%         | 100.00% | 100.00% | 99.56%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                   |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)      |                 | 15,024         | 15,030  | 14,991  | 15,030   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                 |                 | 14,825         | 14,832  | 14,788  | 14,825   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน.กันยายน. 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | ...100%        | ...100%    | ...100...% | ...100%    |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90      | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                       |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                          |                 | ...0....       | ...0....   | ...0....   | ...0....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปี ๒๕๖๕ กันยายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |           | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3  |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |            |            |           |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |            |           |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100%.. |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |            |            |           |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       | 3        | 2              | 0          | 5          |           |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | ...      | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       | ...      | ...            | ...        | ...        | ...       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              | ...      | ...            | ...        | ...        | ...       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ 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 สาขาอำเภอแม่จันแม่หลม...เขต..ต..1 ประจำปีเตือน กันยายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |           |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-----------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.      | ไตรมาส 3   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |           |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |              |           |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |              |           |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%         | 100%      | 100%       |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....15.....   | .....14..... | 15        | ...45...   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ...0...        | ...0...      | ...0...   | ...0...    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | ...100%        | ...100%      | ...100%   | ...100..%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....19.....   | .....15..... | ..1....   | ....35.... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | ....0....      | ....0....    | ....0.... | ....0....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2566

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

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

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br><br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | ...100...% | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                               |          |                |            |            |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)     | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | ...100%        | ...100%    | ...100...% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปี ๒๕๖๕ กำนายณ 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (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 (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                     | 95%      | ...            | 100  | ...  | 100      | ...          |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | ...      | 0              | ...  | 0    | ...      | 0            |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | ...      | 0              | ...  | 0    | ...      | 0            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2565

การไฟฟ้าสาขาสายไฟฟ้าอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืนกับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |            |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                           |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                             |          | 336            | 478        | 487        | 1301       |              |
| 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 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                           | 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 สาขาอำเภอเมืองบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปีเตือน กันยายน 2566

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                      |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |
|                                                                                                                                      |          | ....0....      | ....0....  | ....0....  | ....0....  |              |