

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค \_\_\_\_\_ กฟส.บลด. \_\_\_\_\_ เขต \_\_\_\_\_ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค \_\_\_\_\_ กฟส.บลด. \_\_\_\_\_ เขต \_\_\_\_\_ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

**การไฟฟ้า**
**กฟส.บลด**
**เขต**
**กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)**

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน..๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐%           |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน..๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                        |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |       |               |              |
| ๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน       | ไม่เกิน ๒๕%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ไม่เกินร้อยละ ๒๕                                       |                 |                |      |       |               |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)         |                 | ๒๐,๕๙๒         |      |       |               |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)               |                 | ๒๐,๕๙๒         |      |       |               |              |
| ๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | ๑,๒๙๒          |      |       |               |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                |                 | ๑,๒๙๒          |      |       |               |              |
| ๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                   |                 |                |      |       |               |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)      |                 | ๒๑,๘๘๔         |      |       |               |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                 |                 | ๒๑,๘๘๔         |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน..๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                         |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.                                  | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| <p>๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | <p>๑๐๐%</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                        | ผลการดำเนินงาน                                                   |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 | เม.ย.                                                            | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| <p><b>๒.๑.๒</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๒.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- <b>เขตเมือง</b></p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- <b>นอกเขตเมือง</b></p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                                                           |          |                |      |       |               |              |
| ๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br><br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                          |          |                |      |       |               |              |
| ๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

กฟภ. ๒/๒๖

| งาน/โครงการ                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |               |              |
| ๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | ๐              |      |       |               |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๐              |      |       |               |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | ๑๖             |      |       |               |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๐              |      |       |               |              |
| ๒.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | ๐              |      |       |               |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | ๐              |      |       |               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...เมษายน...๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | สรุปไตรมาส... |              |
| ๒.๑.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |               |              |
|                                                                                                                                                   |          | ๐              |      |       |               |              |
|                                                                                                                                                   |          | ๐              |      |       |               |              |